

Jäsenpalvelun ja jäsenhankinnan prosessien kehittäminen EU:n tietosuoja-asetuksen mukaisiksi
Case: Veronmaksajain Keskusliitto

Seija Pohjantuuli

Tekijä(t) Pohjantuuli Seija	
Koulutusohjelma Liiketoiminnan kehittämisen koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Jäsenpalvelun ja jäsenhankinnan prosessien kehittäminen EU:n tietosuoja-asetuksen mukaisiksi Case: Veronmaksajain Keskusliitto	Sivu- ja liitesivumäärä 67 + 15
<p>EU:n tietosuoja-asetuksen julkaiseminen toukokuussa 2016 käynnisti kahden vuoden siirtymäajan, jonka kuluessa yritysten tulee tarkistaa henkilötietojen käsittelyyn liittyvät käytännöt ja päivittää ne uuden asetuksen mukaisiksi. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on käynnistää henkilötietojen käsittelyyn liittyvien prosessien päivittäminen ja samaan aikaan valmistaa asiakastyötä tekeviä henkilöitä asetuksen voimaan tuloon.</p> <p>Opinnäytetyössä keskitytään Veronmaksajien jäsenhankintaan ja jäsenpalveluun liittyviin tietosuoja-asetuksen vaatimuksiin. Työlle asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi selvitettiin, mitä henkilörekistereitä Veronmaksajilla on ja mitä tietoja ne sisältävät. Tämän jälkeen kartoitettiin jäsenhankinnan ja jäsenpalvelun henkilötietojen käsittelyn nykytila. Työn ulkopuolelle rajattiin tietotekniikkaan, ohjelmistoihin ja tilaturvallisuuteen liittyvät kysymykset.</p> <p>Opinnäytetyö on tehty perehtymällä laajasti tietosuoja-asetukseen. Tietosuoja-asetuksen tulkinnoista ja soveltamisesta erilaisissa tilanteissa on etsitty tietoa viranomaisten ohjeista ja lukuisista tietosuojaan liittyvistä koulutustilaisuuksista. Tässä yhteydessä tunnistettiin, että osa tietosuoja-asetuksen vaatimuksista ei koske Veronmaksajien henkilötietojen käsittelyä. Tällaisia ovat muun muassa vaatimukset alaikäisten tai arkaluontoisia tietoja sisältävien tietojen suojauksesta ja käsittelystä.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimus tehtiin laadullisena toimintatutkimuksena. Tutkimushaastattelut toteutettiin puolistrukturoituina parihaastatteluin. Haastatteluissa keskityttiin teoriaosuuksissa saatujen tietojen perusteella vain Veronmaksajien henkilötietojen käsittelyyn liittyviin aiheisiin. Haastatteluissa nousi esiin useita käytännön työhön liittyviä kysymyksiä kuten palautteiden käsitteleminen ja asiakkaiden luotettava tunnistaminen. Haastateltavat saivat tehtäväkseen selvittää ja ehdottaa ratkaisuja avoimien tai epäselvien käytäntöjen hoitamiseksi tietosuoja-asetuksessa tarkoitetulla tavalla.</p> <p>Opinnäytetyön lopuksi teoriasta ja haastatteluista esiin nousseet henkilötietojen käsittelyyn liittyvät kehittämisaiheet koottiin suunnitelmaksi tietosuoja-asetukseen valmistautumisesta. Suunnitelman ydinkohdat liittyvät asiakkaiden informoimiseen, alihankintasopimusten päivittämiseen ja yrityksen tietosuojadokumentaation luomiseen.</p> <p>Tietosuoja-asetuksen myötä henkilötietojen käsittelyn keskiöön nousevat rekisteröidyn henkilön tiedot. Jokaisen henkilötietoja käsittelevän työntekijän pitää toukokuusta 2018 lähtien osata kertoa, millä perusteella ja mihin tarkoitukseen hän saa asiakkaan tietoja käyttää sekä millaisia oikeuksia rekisteröidyllä on omien tietojensa suhteen ja miten näitä oikeuksia Veronmaksajien jäsenhankinnan ja jäsenpalvelun arjessa toteutetaan.</p>	
Asiasanat Tietosuoja, asiakasrekisterit, asiakastiedot, henkilötietolaki	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Veronmaksajain Keskusliitto	2
1.2	Veronmaksajien jäsenhankinta ja jäsenpalvelu	2
1.2.1	Jäsenhankinta.....	3
1.2.2	Jäsenpalvelu	5
1.2.3	Henkilötiedot jäsenhankinnassa ja jäsenpalvelussa	5
1.3	Muutoksen tarpeellisuus, tavoitteet ja resurssit	8
1.3.1	Muutoksen tarpeellisuus ja välttämättömyys	8
1.3.2	Tavoitteet	9
1.3.3	Resurssit ja raja.....	9
1.3.4	Projektin riskit ja laadun ohjaus	10
1.4	Keskeiset käsitteet	11
1.5	Opinnäytetyön rakenne	12
2	Siirtyminen henkilötietolaista tietosuoja-asetukseen	14
2.1	Valmistautuminen tietosuoja-asetuksen voimaan tuloon	14
2.2	Rekisterinpitäjän ja henkilötietojen käsittelijän vastuut ja velvollisuudet	15
2.2.1	Rekisterinpitäjän vastuut ja velvollisuudet	16
2.2.2	Henkilötietojen käsittelijän vastuut ja velvollisuudet.....	17
2.2.3	Rekisterinpitäjän ja käsittelijän väliset sopimukset.....	18
2.2.4	Osoitusvelvollisuus.....	19
2.3	Henkilötietojen käsittelyperusteet	20
2.3.1	Suostumus	22
2.3.2	Sopimus ja oikeutettu etu	23
2.4	Rekisteröityjen informointi	24
2.5	Rekisteröityjen oikeudet	26
2.5.1	Pääsy tietoihin, tietojen tarkastus- ja siirto-oikeus	27
2.5.2	Käsittelyn rajoittaminen ja käsittelyn vastustaminen	29
2.5.3	Tietojen oikaisu ja tietojen poistaminen	30
2.5.4	Oikeuksien käyttäjän tunnistaminen	32
2.6	Profilointi ja automatisoidut yksittäispäätökset.....	33
2.7	Tietosuojavastaava	34
2.8	Henkilötietojen käsittelyyn liittyvät riskit.....	35
2.9	Vahingonkorvaukset ja hallinnolliset sakot	37
3	Tutkimus, sen kulku ja tulokset.....	39
3.1	Tutkimusasetelma.....	39
3.1.1	Tutkimusongelma.....	39
3.1.2	Tutkimusote	40

3.1.3	Työvaiheet ja aikataulu	41
3.1.4	Työmenetelmät	42
3.1.5	Validiteetti ja reliabiliteetti	45
3.2	Tutkimustulokset	45
3.2.1	Kokemusten ja osaamisen kartoitus	45
3.2.2	Tietosuoja osana työtehtäviä ja prosesseja – tunnistetut riskinpaikat	46
3.2.3	Tietosuoja-asiat osaksi jäsenpalvelun käytäntöjä	51
3.2.4	Muita haastatteluissa esiin nousseita tietosuoja-aiheita	53
4	Kehittämiprojekti ja muutoksen askeleet	55
4.1	Osallistaminen ja sitouttaminen	55
4.2	Viestintä	56
4.3	Muutoksen läpiviennin haasteet	57
4.4	Suunnitelma kehittämishankkeen tulosten hyödyntämiseksi	58
5	Pohdinta	62
	Lähteet	65
	Liitteet	68
	Liite 1. Asiakaspalvelun kehittäminen asiakashoitosuunnitelman avulla (2013)	68
	Liite 2. Haastateltaville annettu ennakkomateriaali	69
	Liite 3. Parihaastattelujen haastattelurungot	71
	Liite 4. Haastattelujen sisältöanalyysi aihealueiden mukaan	73
	Liite 5. Veronmaksajain Keskusliiton / Verotieto Oy:n tietosuojaselosteet	77
	Liite 6. Lomake asiakasrekisterin tietojen luovutuksesta	81
	Liite 7. Suunnitelma tietosuoja-asetukseen valmistautumisesta	82

1 Johdanto

Yritykset tarvitsevat tietoa asiakkaistaan. Henkilötiedot ja niiden käsittely luovat perustan yritysten päivittäiselle työlle, kuten yhteydenpitoon asiakkaiden kanssa, tuotteiden ja palvelujen toimittamiselle ja laskuttamiselle. Koko EU-alueen kattava tietosuoja-asetus tuli voimaan 24. toukokuuta 2016. Asetusta sovelletaan kahden vuoden siirtymäajan jälkeen eli 25.5.2018 alkaen. (Oikeusministeriö 2017, 3.)

Tietosuoja-asetus on jokaista EU-valtiota velvoittavaa, pakottavaa sääntelyä ja siinä on vain vähän kansallista liikkumavaraa. Asetus korvaa monilta osin Suomessa vuodesta 1995 lähtien voimassa olleen henkilötietolain. (Valtiovarainministeriö 2016, 9.) Tietosuoja-asetuksen tulkinnasta ja soveltamisesta on Suomessa annettu jo jonkin verran virallista ohjeistusta: Oikeusministeriön ja tietosuojaviranomaisten yhdessä toteuttama ja jakama valmistautumisohje annettiin tammikuussa 2017 ja EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen täytäntöönpanotyöryhmän (TATTI) mietintö kesäkuussa 2017.

Vaikka tietosuoja-asetus on velvoittavaa lainsäädäntöä, se tarkoittaa erilaisia käytäntöjä eri organisaatioissa. Yritysten velvollisuudet ja asiakkaiden oikeudet suhteessa henkilötietojen käsittelyyn riippuvat yrityksen prosesseista, toimialasta ja toiminnan luonteesta, esimerkiksi yksityinen yritys vs. viranomainen. Velvollisuudet ja oikeudet riippuvat myös kerättävistä henkilötiedoista sekä niiden käyttötarkoituksista ja arkaluonteisuudesta, esimerkiksi vain yhteystiedot tai myös tietoja poliittisesta tai uskonnollisesta mielipiteestä, tietoja sairauksista ja lääkityksestä tai luottokortin tiedot. (Valtiovarainministeriö 2016, 36.)

Yritysten käytäntöjen muutos- ja kehittämistarve on syntynyt ulkoisesta paineesta, vaatimuksesta, jonka toteutukselle on annettu takarajaksi 25.5.2018. Tuolloin kaikkien henkilötietoja käsittelevien yritysten käytäntöjen ja dokumentaatioiden pitää olla uuden tietosuoja-asetuksen mukaisia. Yritysten muutosprojekteja kirittää uhka merkittävistä, yrityksen liikevaihtoon sidotuista euromääräisistä sanktioista. (Valtiovarainministeriö 2016, 10.)

Periaatteellisella tasolla yritysten tiedossa on, mihin asioihin asetus vaikuttaa. Suuri kysymys onkin, mitä tietosuoja-asetuksen usein jopa keskenään ristiriitaiset velvoitteet tarkoittavat henkilötietojen käsittelyssä käytännössä ja miten ne viedään osaksi yritysten prosesseja, tietojärjestelmiä ja yleistä tietoturvaa.

1.1 Veronmaksajain Keskusliitto

Veronmaksajain Keskusliitto (myöhemmin Veronmaksajat) on vuonna 1947 perustettu kotitalouksien, yritysten ja yhteisöjen riippumaton ja poliittisesti sitoutumaton kansalaisjärjestö. Liiton toiminnan pohjana ovat jäsenmaksut, eikä liitto ota vastaan julkisia avustuksia. Veronmaksajissa on 229 302 (31.12.2016) jäsentä, joista henkilöjäseniä on 184 994 ja yritysjäseniä 44 308. Henkilöjäsenyyden sisältämiä etuja voi käyttää talouskohtaisesti ja yritysjäsenyyden yhteydessä yrittäjän oma talous voi hyödyntää henkilöjäsenyyden edut.

Veronmaksajien henkilöjäsenyys vuodelle 2018 maksaa 26 euroa. Ensimmäisenä vuonna peritään lisäksi kahdeksan euron liittymismaksu. Yritysjäsenmaksu on porrastettu yrityksen henkilökunnan lukumäärän mukaan siten, että alle 10 hengen yrityksen jäsenmaksu vuodelle 2018 on 59 euroa, 10–49 hengen yrityksen 118 euroa, 50–99 hengen yrityksen 177 euroa ja 100 henkilöä tai enemmän työllistävän yrityksen jäsenmaksu on 236 euroa. Yrityksiltä peritään ensimmäisenä vuonna jäsenmaksun lisäksi 16 euron liittymismaksu. Kun jäsen liittyy syksyllä 2017, hän saa loppu vuoden jäsenyyden ja Taloustaito-lehdet kaupan päälle.

Jäsenmaksun vastineeksi jäsenet saavat 12 kertaa vuodessa ilmestyvän Taloustaito-lehden, verojuristin neuvoja puhelimitse arkisin kello 9.00–14.00 tavallisen puhelun hinnalla ja pääsyn verkkopalvelun veronmaksajat.fi vain jäsenille tarkoitettuihin osioihin. Jäsenalueelle rekisteröityneet jäsenet saavat lisäksi kahdeksan kertaa vuodessa sähköisesti ilmestyvän Taloustaito Bonuksen. Jäsenet voivat lisäksi ostaa Veronmaksajien julkaisuja ja palveluita jäsenhinnalla.

Veronmaksajat toimii kohtuullisen verotuksen aikaansaamiseksi ja veronmaksajien oikeuksien puolustamiseksi. Liiton ulospäin näkyvä keskeinen tehtävä on toimia palveluorganisaationa, joka tuottaa ja välittää jäsenilleen käytännönläheistä hyötytietoa verotuksesta ja yksityistaloudesta. Veronmaksajien toiminta perustuu vuorovaikutukseen asiakkaiden kanssa niin kasvokkain, puhelimesta, sähköpostin kuin verkon välityksellä. Henkilötietojen käsitteleminen, ja vähintäänkin jäsenyyden voimassaolon tarkistaminen, on osa jokaista kontaktia. Sillä varmistetaan, että asiakas saa statuksensa, jäsen tai ei-jäsen, mukaista palvelua.

1.2 Veronmaksajien jäsenhankinta ja jäsenpalvelu

Säännöllinen jäsenhankinta ja jäsenpoistuman pitäminen mahdollisimman alhaisena turvaavat yhdessä liiton toiminnan jatkuvuutta. Päättävien jäsenyyksien määrä on noin kymmenen prosenttia vuodessa, mikä tarkoittaa, että jäsenyys kestää keskimäärin kymmenen

vuotta. Jäsenmäärän pitämiseksi ennallaan tarvitaan siten 20 000 – 25 000 uutta jäsentä vuodessa. Jäsenhankinnan volyymi perustuu puhelinmarkkinointiin. Vuonna 2016 hankituista 22 624 henkilö- ja yritysjäsenestä liittyi puhelinmarkkinoinnin kautta 18 605 jäsentä eli 82 prosenttia uusista jäsenistä.

Jäsenhankinta ja jäsenpalvelu linkittyvät toisiinsa kuvion 1 mukaisesti. Vanhaa sanontaa mukaileva ajatus ”jäsenpalvelu alkaa siitä, mihin jäsenhankinta päättyy”, ei kuitenkaan pidä paikkansa. Jäsenpalvelun keskeiset tehtävät liittyvät jäsentietojen ajan tasalla pitämiseen ja jäsenyyden ylläpitämiseen. Jokaisessa asiakaskohtaamisessa pyritään vahvistamaan jäsenen halua pysyä jäsenenä ajatuksella: ”olet tehnyt hyvän päätöksen liittyessäsi jäseneksi.”

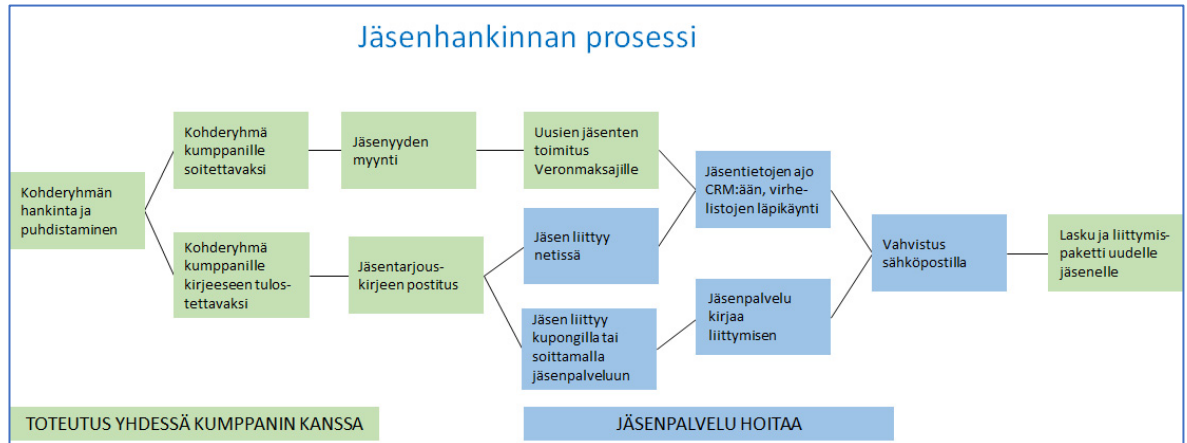
Ennen liittymistä	Kanava	Jäsentieto asiakasrek.	Jäsenyyden toteutuminen ja ylläpito
Osoiteostot ja tietojen toimitus kumppaneille	Puhelin	Automaattivienti asiakasrekisteriin, virhelistan käsittely manuaalisesti	
Yhteistyösopimukset, osoitteiden käsittely alihankkijoiden avulla	Printti	Lomake tai sähköposti > manuaalinen tallennus Nettilomake > automaattinen tallennus	
Asiakas täyttää tietonsa nettilomakkeelle tai sähköpostiin	Netti	Sähköposti > manuaalinen tallennus Nettilomake > automaattinen tallennus	
Asiakas täyttää tietonsa lomakkeelle	Tapahtuma	Manuaalinen tallennus	
Asiakas soittaa jäsenpalveluun	Toimisto	Manuaalinen tallennus	

Kuvio 1. Jäsenhankinnan ja jäsenpalvelun roolit jäsenhankinnassa ja jäsenpidossa

1.2.1 Jäsenhankinta

Veronmaksajien jäsenhankinta voidaan jakaa aktiiviseen jäsenhankintaan, itsepalveluun ja autettuun liittymiseen. Aktiivisessa jäsenhankinnassa henkilöä lähestytään puhelimitse tai kirjeellä. Itsepalvelussa asiakas hakeutuu jäseneksi oma-aloitteisesti liittymällä Veronmaksajien verkkosivuilla tai soittamalla jäsenpalveluun. Autettuna liittymisenä voidaan pitää tilanteita, joissa asiakas näkee ilmoituksen lehdessä tai verkkosivuilla tai kohtaa Veronmaksajien henkilökuntaa jossain tilaisuudessa ja tekee päätöksen liittymisestä näissä kohtaamisissa saamansa vaikutelman perusteella.

Aktiivisen jäsenhankinnan toteuttamiseksi tarvitaan kumppaneita kuviossa 2 esitetyn mukaisesti. Kumppanien avustuksella hankitaan osoitteita ja poistetaan osoitteistojen päällekkäisyyksiä sekä hoidetaan jäsenyyden myyntityö. Jäsenyyden myynti on asiantuntija- ja ratkaisumyyntiä, missä jäsenyydestä saatava henkilökohtainen hyöty, ajankohtainen tieto taloudesta ja verotuksesta sekä vakuutuksen kaltainen mahdollisuus soittaa veroneuvontaan ovat keskeisiä tekijöitä liittymispäätöstä tehtäessä.



Kuvio 2. Aktiivisen jäsenhankinnan polku kohderyhmän hankinnasta laskutukseen

Aktiivisen jäsenhankinnan yhteydessä käsitellään henkilötietoja. Voimassa olevan henkilötietolain 19 §:n mukaisesti kerättyjä kuluttajarekistereitä voidaan ostaa, myydä ja vaihtaa. Näistä mahdollisista tietojen luovutuksista ja siirroista kerrotaan rekisterinpitäjien verkkosivuilla julkaisemissa tai pyydettyä asiakkaalle toimitettavissa rekisteriselosteissa. Puhelinmyynnin yhteydessä asiakkaalle kerrotaan osoitelähde yhteystietoineen aina, kun asiakas niitä kysyy. Suoramarkkinoinnin ja sähköpostimarkkinoinnin yhteydessä osoitelähde merkitään jokaiseen viestiin.

Kumppanit toimittavat jäseniksi liittyvien tiedot Veronmaksajille salattuina tiedostoina. Tiedot viedään Veronmaksajien asiakasrekisteriin. Mahdolliset puutteellisesti tai väärässä muodossa kirjatut tiedot siirtyvät virhelistalle. Tiedot siirtyvät virhelistalle myös silloin, kun järjestelmästä jo löytyy jäsenyyssamoilla tiedoilla tai samassa osoitteessa. Jäsenpalvelu käsittelee virhelistat manuaalisesti ja ottaa tarvittaessa yhteyttä asiakkaaseen jäsenasian ratkaisemiseksi asiakkaan tarkoittamalla tavalla.

Muun kuin aktiivisen jäsenhankinnan yhteydessä jäsenyyssalku alkaa henkilön ottaessa yhteyttä jäsenpalveluun oma-aloitteisesti sähköpostilla tai puhelimitse tai täyttäessä liittymislomakkeen verkossa kuviossa 1 esitetyn mukaisesti. Henkilö voi liittyä tai liittää yrityksen jäseneksi myös postittamalla lehdestä leikkaamansa kuponin tai saamansa esitteen Veronmaksajille.

1.2.2 Jäsenpalvelu

Jäsenpalvelu hoitaa, nimestään huolimatta, kaikkiin asiakkuuksiin liittyviä tehtäviä. Käytännössä nämä tehtävät liittyvät tavalla tai toisella asiakkaiden tietojen käsittelyyn, kuten esimerkiksi tietojen tarkistamiseen ja yhteystietojen muuttamiseen sekä uusien jäsenten tietojen kirjaamiseen ja laskutukseen. Jäsenpalvelu hoitaa asiakkuuksia aktiivisesti vuonna 2013 opinnäytetyönä tekemäni asiakashoitosuunnitelman mukaisesti (liite 1). Suunnitelmasta poiketen sähköinen laskutus on tullut osaksi sekä yritysten että kuluttajien vuosilaskutusta. Sein sijaan suunnitelmassa mainittua tekstiviestipohjaista palvelua ei ole otettu käyttöön. Myös osa suunnitelmassa mainituista toimista, esimerkiksi automatisoitu jäsen- ja asiakasviestintä on vielä työn alla.

Jäsenpalvelu käynnistää uusien jäsenten laskutusajot ja toimittaa laskutusaineiston yhteistyökumppanille liittymispaketin lähettämistä varten. Sähköpostiosoitteensa antaneet asiakkaat saavat vahvistuksen liittymisestä heti, kun tiedot on kirjattu asiakastietojärjestelmään. Liittymispaketissa uusi jäsen saa tervetuloa jäseneksi -kirjeen, jäsenmaksulaskun ja jäsenkortin sekä pari viimeistä Taloustaito-lehteä. Uusi jäsen saa tavanomaisen kahden viikon maksuajan, jonka kuluessa hänen tulee olla yhteydessä jäsenpalveluun, jos laskussa tai jäsenyydessä on jotain epäselvää tai hän haluaa peruuttaa jäsenyyden. Muun kuin uuden jäsenyyden yhteydessä käytetään yhdistyslain mukaista peruutusehtoa, jonka mukaan jäsenyys maksetaan myös erovuodelta. Mahdollisesta peruutuksesta huolimatta asiakas saa pitää liittymispaketin.

Jäsenpalvelu huolehtii uusien jäsenten laskutuksen lisäksi jäsenten vuosilaskutuksesta ja julkaisujen tilauslaskuista sekä näihin liittyvistä perintätehtävistä. Muita jäsenpalvelun tehtäviä ovat muun muassa määräaikaisten tilauksien jatkumisten tarkistaminen ja yritysjäsenten kontaktointi ennen kuin maksamaton lasku siirretään perintätoimistolle. Jäsenpalvelu vastaanottaa myös ilmoittautumiset paikallisyhdistysten järjestämiin maksuttomiin neuvontatilaisuuksiin ja lähettää vahvistusviestit tilaisuuksiin osallistuville ja osallistujaluettelon paikallisyhdistyksen edustajalle.

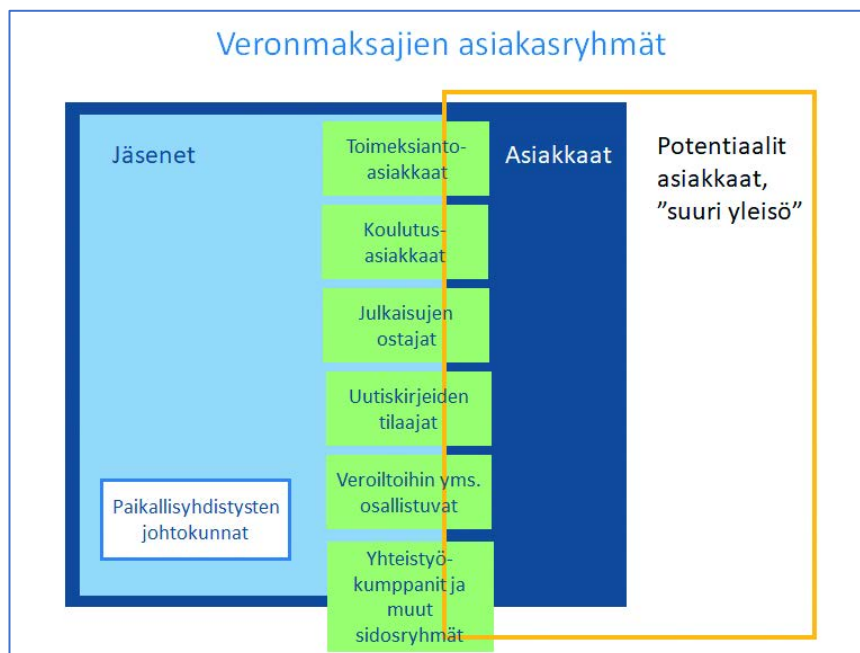
1.2.3 Henkilötiedot jäsenhankinnassa ja jäsenpalvelussa

Keskeistä Veronmaksajien asiakkuuksissa on, että asiakkaat ovat ja jäsenyyttä markkinoidaan täysi-ikäisille henkilöille. Lisäksi asiakasrekisteriin kirjataan asiakkailta itseltään saadut tai asiakkaan tarkistamat nimi, syntymävuosi, osoite, puhelinnumero ja sähköposti-osoite sekä markkinointiluvat ja markkinointikiellot. Näiden tietojen lisäksi rekisteriin tallennetaan asiakkuuteen liittyviä tietoja, kuten jäseneksi liittymispäivä ja liittymistapa, mahdollinen kampanjakoodi, jäsenhankintayritys ja myyjän koodi, laskutustiedot, lisäpalvelujen ja

julkaisujen ostotiedot sekä mahdolliset tilaisuuksiin ilmoittautumiset. Jäsenyyden päättyessä tallennetaan lisäksi jäsenyyden päättymispäivä ja päättymisen syykoodi.

Suostumusten ja kieltojen hallinta on tärkeä osa henkilötietojen käsittelyä. Tällä hetkellä sähköposti- ja mobiilimarkkinointi ovat suostumukseen (lupa) perustuvia. Puhelinmarkkinointi ja postitse lähetettävä suoramarkkinointi ovat sallittuja, ellei henkilö ole niitä erikseen kieltänyt. Veronmaksajien asiakasrekisteriin (kuvio 3) tallennetaan tietoja jäsenistä, palveluiden ja tuotteiden tilaajista, uutiskirjeiden tilaajista, yhteistyökumppaneista ja muista asemaperusteisista sidosryhmistä kuten esimerkiksi kansanedustajat. Rekisteriin merkitään tieto siitä, salliiko asiakas sähköposti- ja puhelinmarkkinoinnin tai kieltääkö hän suoramarkkinoinnin. Jos asiakkaan tahdosta vastaanottaa sähköposti- tai puhelinmarkkinointia ei ole varmuutta, ei niitä oletusarvoisesti merkitä luvallisiksi. Veronmaksajat ei tällä hetkellä kerää lupia mobiilimarkkinointia varten. Mainittujen kieltojen lisäksi asiakkaat voivat peruuttaa yhden, useamman tai kaikkien tilaamiensa uutiskirjeiden vastaanottamisen.

Jäsenyyksien lisäksi asiakasrekisteri sisältää myös muita asiakasryhmiä kuten toimeksiantoasiakkaat, koulutusasiakkaat ja uutiskirjeiden tilaajat. Veronmaksajien asiakasrekisterissä säilytetään tietoja myös päättyneistä asiakkuuksista, jotka tietyn ajan kuluttua päättymisestä voidaan passivoida. Passivoinnilla ehkäistään asiakkuuksien tarpeetonta käsittelyä. Veronmaksajien rekisterit ja erilaiset asiakasryhmät sekä niiden väliset suhteet on esitetty kuviossa 3.



Kuvio 3. Veronmaksajien asiakasryhmät ja potentiaalit asiakkaat/jäsenet

Jäsenhankinnan ja jäsenpalvelun yhteydessä henkilötietoja käsitellään voimassa olevan henkilötietolain mukaisesti siinä laajuudessa, kun on jäsenyyden ja asiakkuuden hoidon kannalta tarpeellista. Veronmaksajien työntekijät pääsevät asiakastietoihin käyttöoikeusroolinsa mukaisesti, työnkuvaansa kuuluvien tehtävien hoitamiseksi. Toimeksiantorekisteriin on pääsy vain kyseisen toimeksiannon hoitavalla lakimiehellä, lakiasiaain johtajalla ja laskuttajalla. Veronmaksajien asiakasrekisteri on suojattu ulkopuolisia käyttäjiä vastaan siten, että jokaisella on oma henkilökohtaisella salasanalla suojattu työkone. Tämän lisäksi asiakasjärjestelmän käyttäminen edellyttää järjestelmän ylläpidon myöntämää työtehtäviin liittyvää käyttöoikeusroolia ja salasanaa.

Kuviossa 2 mainitulla kohderyhmien puhdistamisella tarkoitetaan hankittujen rekistereiden tietojen päivityksiä tarvittavilta osin eli olemassa olevien jäsenten ja markkinointikieltoisten poistamista sekä muiden ennalta sovittujen kriteerien mukaan kohderyhmien ulkopuolelle jätettävien henkilöiden tietojen poistamista. Tällaisia pois jätettäviä ryhmiä ovat esimerkiksi muun kieliset (Veronmaksajien palvelut ovat suomenkielisiä) ja iäkkäät henkilöt. Läkäiden henkilöiden yhteydessä osa poistoista perustuu arvioihin henkilön iästä, koska kaikilla toimijoilla ei ole henkilötietolain 13 §:n mukaista pätevää syytä kerätä asiakkaiden syntymäaikoja tai henkilötunnuksia. Myöskään Veronmaksajilla ei ole laissa mainittua pätevää ja painavaa syytä henkilötunnuksen keräämiseen ja tallentamiseen.

”Jos yhdistyksen palvelun luonteen tai esimerkiksi jäsenen oikeusturvan vuoksi ei voida katsoa olevan perusteltua käyttää henkilötunnusta, voidaan samannimiset jäsenet erottaa toisistaan kuitenkin syntymäajan tai syntymävuoden perusteella”. (Yhdistyksen jäsenluettelot ja henkilötietolaki 2010, 3.)

Veronmaksajilla on 229 302 (31.12.2016) voimassa olevaa jäsenyyttä ja näiden lisäksi suuri joukko muita asiakkuuksia, joilla ei ole jäsenyyttä. Näin suuri asiakaskunta vaatii myös aktiivista tietojen ylläpitoa. Kuukausittain lähetettävään Taloustaito-lehteen ja laskuihin liittyen Veronmaksajat ostaa Postilta osoitteenmuutospalvelun. Postin palvelu ei kuitenkaan kata kaikkia muutoksia, vaan jonkin verran postia palautuu tuntemattoman osoitteen tai tuntemattoman vastaanottajan vuoksi. Näissä tilanteissa jäsenpalvelu pyrkii saamaan vastaanottajan kiinni jotain toista kanavaa käyttäen. Jos asiakasta ei yrityksistä huolimatta tavoiteta, hänen tietoihinsa merkitään ”posti palautunut” tai ”asiakasta ei tavoiteta” asiakkaan mahdollisia tulevia yhteydenottoja varten.

Jäsenpalvelussa tarkistetaan aktiivisesti asiakkaiden perusyhteystietojen lisäksi sähköpostiosoitteen ja puhelinnumeron voimassa oloa tilanteissa, joissa asiakas ottaa itse yh-

teyttä Veronmaksajiin. Jäsenen yhteydenoton syynä voi olla laskun eräpäivän muuttaminen, osoitteenmuutos tai ihmetys, miksi Taloustaito-lehti ei ole tullut. Vuosittain päästään tarkistamaan tuhansia yhteystietoja myös vastaanotettaessa ilmoittautumisia Veronmaksajien paikallisyhdistysten järjestämiin veroiltoihin.

1.3 Muutoksen tarpeellisuus, tavoitteet ja resurssit

Henkilötietojen käsittely on arkipäiväistynyt. Henkilötietolain mukaiset käytännöt ovat olleet voimassa vuosikymmeniä ja ne on sisäistetty hyvän asiakaspalvelun periaatteiksi ja otettu mukaan kaikkiin niihin järjestelmiin ja prosesseihin, missä käsitellään asiakkaiden henkilötietoja.

1.3.1 Muutoksen tarpeellisuus ja välttämättömyys

Toukokuussa 2018 voimaan astuva tietosuoja-asetus liittyy moniin Veronmaksajien prosesseihin ja käytäntöihin. Jäsenhankinnassa, jäsenpalvelussa, kirjanpidossa, henkilöstöhallinnossa, paikallisyhdistystoiminnassa, lakimiesten toimeksiantojen yhteydessä ja koulutuspalveluissa tarkistetaan jäsenyyden voimassaolo osana päivittäistä työtä. Myös asiakkaille ja omille työntekijöille näkyvät verkkopalvelut sekä verkkopalveluiden käytön mahdollistavat taustapalvelut ovat osa sisäistä ja ulkoista asiakaspalvelua ja asiakaspalvelun mahdollistavaa rakennetta.

Muutos on välttämätön ja se koskee kaikkia yrityksiä, joilla on tietoja asiakkaistaan. Jäsenhankinnassa muutos tarkoittaa rekistereiden ostoprosessien tarkastelua ja näiden prosessien saattamista asetuksen mukaiseksi sekä päivitettyjen prosessien kuvaamista. Jäsenhankinnassa on lisäksi tärkeää päivittää sopimukset tietosuoja-asetuksen vaatimusten mukaisiksi ja tarkistaa, että alihankkijat noudattavat tietosuoja-asetusta. Jäsenpalvelussa muutos tarkoittaa henkilötietojen käsittelyn, säilyttämisen ja poiston tarkastelua sekä dokumentaation päivittämistä uuden asetuksen mukaiseksi.

Tietosuoja-asetuksen implementointi osaksi henkilötietojen käsittelyä ja tietoturvaa on ulkoapäin annettu vaatimus. Projektin liikkeellepanevana voimana on pakko: jos et kehitä toimintaa vastaamaan tietosuoja-asetusta, altistat yrityksesi merkittäville sanktioille (Valtiovarainministeriö 2016, 10). Muutoksen perusteisiin ja tietosuoja-asetukseen perehtyessä ymmärrys muutoksen luonteesta on kasvanut. Yrityksen näkökulmasta tietosuoja-asetuksen tavoitteena on muuttaa sekä ajattelua että henkilötietojen käsittelyyn liittyviä käytäntöjä ja parantaa dokumentaatiota. Asiakkaan näkökulmasta tavoitteena on, että hän voi entistä paremmin päättää henkilötietojensa käyttämisestä. (Oikeusministeriö 2017, 3.)

1.3.2 Tavoitteet

Kehittämishankkeen päätavoitteena on selvittää, mitä vuonna 2018 voimaan tuleva tietosuoja-asetus tarkoittaa Veronmaksajien jäsenpalvelussa ja jäsenhankinnassa. Kehittämishankkeen muita tavoitteita ovat Veronmaksajien henkilökunnan, erityisesti jäsenpalvelun tietosuojaosaamisen lisääminen ja tarvittavan kehityshankkeen käynnistäminen.

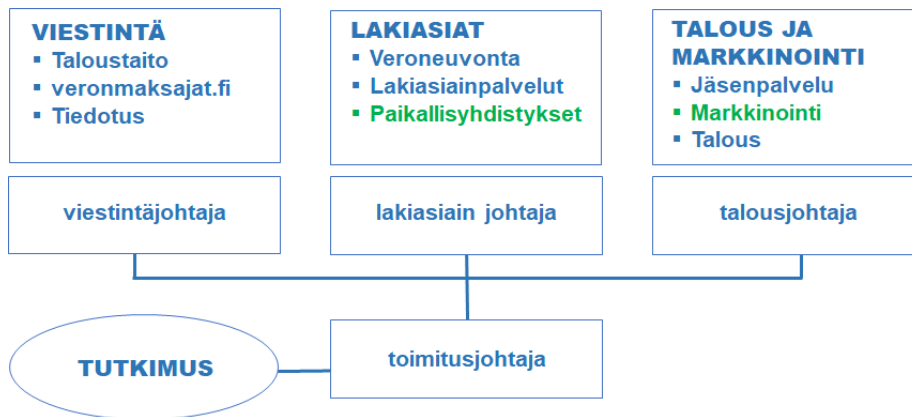
Kehittämiprojektin päättyessä Veronmaksajilla on käytössään suunnitelma EU:n tietosuoja-asetuksen mukaisen dokumentaation ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvien prosessien päivittämiseksi. Toisaalta suunnitelmaa toteutetaan yhtä aikaa kehittämiprojektin etenemisen kanssa. Päivitettävät ja uudet käytännöt linkittyvät käytössä oleviin prosesseihin osittain niitä muuttaen ja toisaalta niitä täydentäen ja parantaen.

Tietosuoja-asetuksen mukaisella henkilötietojen käsittelyllä ja turvaamisella mahdollistetaan, että asiakkaan luottamus yritykseen säilyy tai jopa kasvaa. Kun huolehdimme asiakkaidemme tiedoista, osoitamme välittävämme hänen yksityisyydensuojastaan.

1.3.3 Resurssit ja raja

Honkasen (2006, 70) mukaan muutostilanteessa on tärkeää selvittää, miten kehitettävien tiimien toiminta linkittyy organisaation muihin toimintoihin. Kehittämishankkeessa muutos tulee näkyväksi koko organisaatiossa (kuvio 4) jäsenpalvelun ja sen käyttämien järjestelmien kautta. Lisäksi projektiryhmän kokoonpanolla varmistetaan, että muutos leviää koko organisaatioon. Jäsenhankinta kuuluu johtoryhmässä toimitusjohtajan ja talousjohtajan vastuulle. Jäsenpalvelu toimii talousjohtajan alaisuudessa ja vastuulla. Vaikka vastuu projektista on minulla, saan tarvittaessa tukea ja apua päätöksiin ja ratkaisuvaihtoehtojen valintaan organisaation koko johdolta.

Vastaan kehittämishankkeesta Veronmaksajien markkinointipäällikön roolissa. Kuvioon 4 on merkitty vihreällä värillä normaaliin työnkuvaani kuuluvat vastuualueet. Markkinoinnista jäsenhankinta ja siihen liittyvät kysymykset muodostavat suurimman tehtäväalueeni. Paikallisyhdistystoiminnassa olen yhteyshenkilönä paikallisyhdistysten arkeen, yhdistystoiminnan toteuttamiseen ja veroiltojen järjestämiseen liittyvissä kysymyksissä. Näiden vastuualueiden lisäksi vastaan lakiasian palveluihin kuuluvien koulutuksen ja TaxFax-verkko- palvelun markkinoinnista.



Kuvio 4. Veronmaksajien organisaatio 26.5.2017

Kehittämishankkeen ohjauksesta vastaa talousjohtaja. Henkilöresursseina käytettävissäni on oma työaikani sekä talousjohtajan projektia varten osoittamat, kulloinkin tarpeelliset resurssit jäsenpalvelusta. Kehittämishankkeen asiantuntijoina käytettävissäni ovat lakiasiain johtajan ja alihankkijoiden asiantuntijoiden tuki. Tarvittaessa voin kysyä opastusta tietosuoja-asetuksen soveltamisesta myös Asiakkuusmarkkinointiliiton (ASML) asiantuntijoilta. Kehittämishankkeelle ei ole määritelty omaa erillistä budjettia, vaan projekti hoidetaan osana päivittäistä työtä.

Kehittämishankkeessa keskitytään Veronmaksajien nykyisten asiakas- ja jäsenprosessien käytäntöjen parantamiseen ja dokumentointiin. Jäsenhankinnan yhteydessä hanke sisältää luvussa 1.2.1. kuvatut aktiivisen jäsenhankinnan, itsepalvelun ja autetun liittymisen prosessit. Prosessien muodostama kokonaisuus on esitetty kuviossa 1 (luku 1.2.).

Kehittämishankkeen ulkopuolelle jäävät Veronmaksajien varsinaiseen tietoturvaan liittyvät kysymykset siltä osin, kun ne liittyvät toimitiloihin, käytettäviin ohjelmistoihin ja ohjelmistopalveluihin, tietojärjestelmiin, palvelimiin ja muihin vastaaviin it-osaamisen erikoisaloihin. Kehittämishankkeessa ei myöskään käsitellä edellä mainittuihin palveluihin liittyviä sopimuksia tai muita it-osaamiseen tai sopimusjuridiikkaan liittyviä kysymyksiä.

1.3.4 Projektin riskit ja laadun ohjaus

Projektilla ei ole merkittäviä riskivaikutuksia, koska projektiin liittyvät toimenpiteet eivät vaaranna käynnissä olevaa jäsenhankintaa ja jäsenpalvelun toimintaa. Suurimmat riskit liittyvät siihen, että kehittämishanketta ei tehdä: henkilötietojen käsitteleminen EU:n tietosuoja-asetuksen mukaisesti on pakollista 25. toukokuuta 2018 alkaen.

Projektin laadunohjaus hoidetaan sisäisenä prosessien tarkastuksena. Ennen uuden asetuksen voimaantuloa prosessien ja dokumentaation asianmukaisuus tarkistutetaan tarvittaessa ulkopuolisella tietosuojakysymyksiin erikoistuneella asiantuntijalla.

1.4 Keskeiset käsitteet

Tässä työssä käytetään Veronmaksajissa käyttöön vakiintuneita termejä. Uuden termistön osalta käytetään Valtiovarainministeriön VAHTI-raportissa 1/2016 määriteltyjä suomenkielisiä termejä sen mukaisesti, miten ne ovat tietosuoja-asetuksesta käytävissä keskusteluissa ja asetuksen soveltamiseen liittyvissä koulutuksissa alkaneet vakiintua.

Jäsen on Veronmaksajien henkilö- tai yritysjäsen. Veronmaksajien jäsen on aina asiakas.

Asiakas on Veronmaksajien jäsen, koulutusasiakas tai uutiskirjeen tilaaja. Veronmaksajien asiakas ei aina ole jäsen.

Jäsenpalvelu on Veronmaksajien asiakaspalvelu. Tässä raportissa termejä jäsenpalvelu ja asiakaspalvelu käytetään toistensa synonyymeina.

Henkilötiedoilla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja kuten nimi, henkilötunnus tai tunnistettava kuva (Tuomala 27.9.2017). Tunnistettavissa olevana henkilönä pidetään yksilöä, joka voidaan suoraan tai epäsuorasti tunnistaa nimen, henkilötunnuksen, sijaintitiedon, verkkotunnistetietojen tai yhden tai useamman hänelle tunnusomaisen fyysisen, fysiologisen, geneettisen, psyykkisen, taloudellisen, kulttuurillisen tai sosiaalisen tekijän perusteella (Valtiovarainministeriö 2016, 10). Veronmaksajien käytettävissä olevat henkilötiedot ovat nimi, syntymävuosi, osoitetiedot, puhelinnumero ja sähköpostiosoite.

Asiakas-, jäsen- ja markkinointirekisterit ovat henkilörekistereitä. Henkilörekisteri on henkilötietoja sisältävä tietojoukko, jota käsitellään osin tai kokonaan automaattisesti tai joka on järjestetty kortistoksi, luetteloksi tai jollain muulla tavalla siten, että tiettyä henkilöä koskevat tiedot voidaan löytää helposti ja ilman kohtuuttomia kustannuksia. (Asetus luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä 4 artikla.)

Rekisteröidyllä tarkoitetaan henkilöä, jonka henkilötiedot on tallennettu rekisteriin ja jonka henkilötietoja käsitellään. Rekisteröity voi siten olla jäsen, asiakas tai mahdollinen asiakas.

Rekisterinpitäjä on yritys, yhteisö tai muu taho, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot, esimerkiksi yrityksen oma asiakasrekisteri ja oman markkinoinnin tarkoituksiin kerätyt tiedot. (Asetus luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä 4 artikla.) Veronmaksajat on rekisterinpitäjä suhteessa omiin asiakas- ja markkinointirekistereihin.

Rekisteriseloste, tietosuojaseloste on rekisterinpitäjän laatima kuvaus sen rekisterien henkilötietojen käsittelystä. Kuvaus pitää olla yleisesti saatavilla ja siinä pitää käyttää helposti ymmärrettävää ja selkeää kieltä. (Valtiovarainministeriö 2016, 13.)

Henkilötietojen käsittelijä on yritys, yhteisö tai muu taho, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun (Asetus luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä 4 artikla).

Tietosuoja on yksityisyyden suojaamista henkilötietoja käsiteltäessä (Valtiovarainministeriö 2016, 12).

Tietosuoja-asetuksella tarkoitetaan Euroopan parlamentin ja neuvoston 27.4.2016 antamaa asetusta (EU) 2016/679 luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta (yleinen tietosuoja-asetus). Termi tietosuoja-asetus on vakiintunut käyttöön niin viranomaisten ohjeistuksissa kuin yritysten kielenkäytössä. Myös lyhennettä GDPR (General Data Protection Regulation) käytetään laajasti.

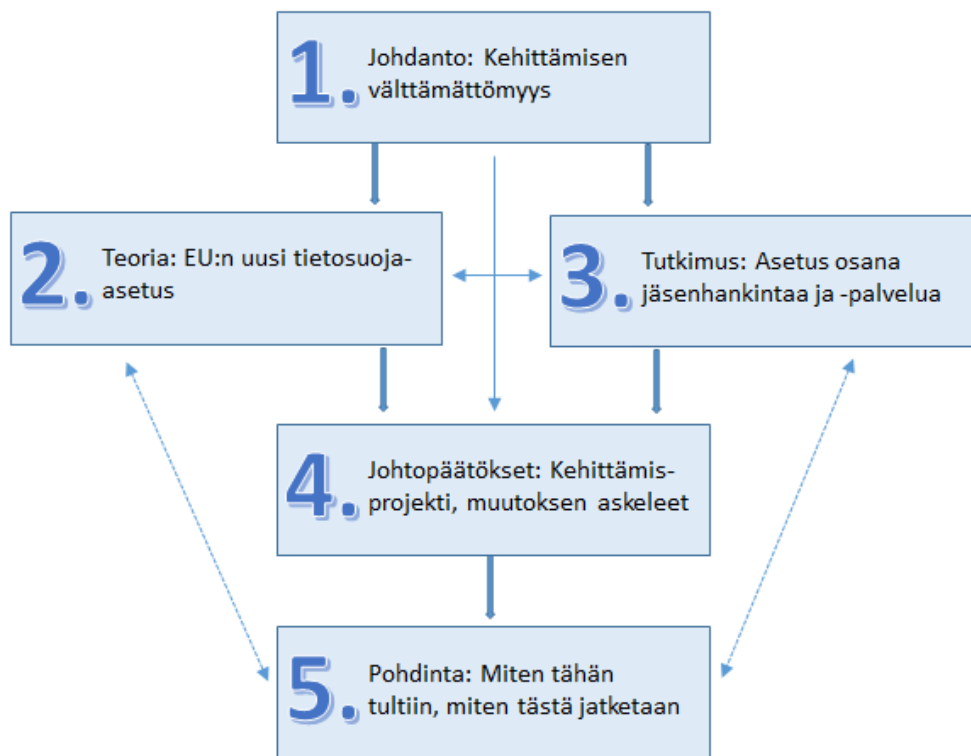
1.5 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyö koostuu viidestä toisiaan täydentävästä kokonaisuudesta. Osien väliset suhteet on esitetty kuviossa 5. Johdannossa kuvataan kohdeyritys ja avataan lyhyesti jäsenhankinnan ja jäsenpalvelun nykyiset käytännöt, perustellaan muutoksen tarve ja tavoitteet sekä selvitetään raportin ymmärtämisen kannalta keskeiset termit.

Luvussa 2 keskitytään EU:n tietosuoja-asetukseen ja sen tulkintoihin ja pyritään löytämään linkit tietosuoja-asetuksen ja Veronmaksajien käytäntöjen välille. Luku perustuu tietosuoja-asetuksesta, viranomaisten ohjeista ja mietinnöistä, koulutuksista ja seminaareista koottuun tietoon ja tietojen keskinäiseen vertailuun. Koska opinnäytetyön aiheena on tietosuoja-asetuksen soveltaminen suomalaisessa organisaatiossa, on lähdeaineistoon tulkintavirheiden minimoiseksi valittu aineistojen suomenkieliset versiot.

Luvun 3 tutkimusosio yhdistää teorian ja käytännön erityisesti Veronmaksajien jäsenpalvelun ja jäsenhankinnan näkökulmasta. Tutkimusta ei ole mahdollista tehdä ennen kuin on tutustuttu teoriaan. Luvussa kuvataan kehityshankkeessa käytetyt menetelmät ja otetaan kantaa tutkimuksen validiteettiin ja reliabiliteettiin. Analyysissä sovitetaan tutkimuksessa saatu tieto tietosuoja-asetuksesta koottuun teoreettiseen tietämykseen.

Luvusta 3 johdetaan kehittämisprojektin suunnitelma, joka esitellään omana lukuna 4, kehittämisprojekti ja muutoksen askeleet. Opinnäytetyön päättää pohdinta, missä katsotaan sekä taakse- että eteenpäin. Pohdinnassa tarkastellaan muun muassa tutkimuksen ja kehittämistehtävän onnistumista sekä mitä on saavutettu tähän mennessä, mitä olisi voinut tehdä toisin ja mihin pitää seuraavaksi suunnata.



Kuvio 5. Opinnäytetyön rakenne

2 Siirtyminen henkilötietolaista tietosuoja-asetukseen

Tietosuoja-asetus tuo yritykselle aiempaa tarkemmin määriteltäviä velvoitteita henkilötietojen käsittelyssä. Kuluttajat puolestaan saavat uusia oikeuksia omien henkilötietojensa hallintaan. Tietosuoja-asetusta sovelletaan kaikkeen yritysten, yhteisöjen, ammatin- ja liikkeenharjoittajien sekä viranomaisten henkilötietojen käsittelyyn silloin, kun käsiteltävät henkilötiedot muodostavat rekisterin tai sen osan. Rekisterit voivat olla jäsenrekistereitä, asiakasrekistereitä tai käyttäjärekistereitä.

Asetus on syntynyt tarpeesta luoda EU:n alueelle yhtenäiset, kattavat ja ajanmukaiset tietosuojakäytännöt, jotka vastaisivat teknologian kehityksen tuomiin alati muuttuviin haasteisiin. Asetuksessa korostetaan henkilötietojen käsittelyn avoimuutta kuluttajien luottamuksen parantajana. Avoimuuden toteutumiseksi asetuksessa määrätään aiempaa yksityiskohtaisemmin, miten rekisterinpitäjän pitää kertoa asiakkailleen henkilötietojen käsittelystä. (Oikeusministeriö 2017, 9.)

Seuraavissa luvuissa esitetyt totuudet tietosuoja-asetuksesta perustuvat lukuisista lähteistä, kuten koulutukset, tietosuojaviranomaisten ja ministeriöiden oppaat sekä itse tietosuoja-asetus koottuun tietoon ja sen tulkintaan. Asetukseen perehtyessä on käsitelty erityisesti Veronmaksajien prosesseihin liittyviä vaatimuksia eli esimerkiksi viranomaisten toimintaan, alaikäisiin, terveystietoihin ja rikoksiin liittyvät kohdat tietosuoja-asetuksesta on jätetty hyvin vähälle huomiolle tai sivuutettu kokonaan.

2.1 Valmistautuminen tietosuoja-asetuksen voimaan tuloon

Viranomaisten (Oikeusministeriö 2017, Valtiovarainministeriö 2016) laatimissa oppaissa kehoitetaan tunnistamaan tietosuojaan liittyvät kysymykset jo siinä vaiheessa, kun yritys suunnittelee henkilötietojen keräämistä. Useimmilla yrityksillä on kuitenkin jo nyt tietoja asiakkaistaan. Tällöin keskeistä on kartoittaa henkilötietojen käsittelyn nykytila ja tunnistaa henkilötietojen käsittelyyn liittyvät riskit. Riskiarvion avulla yritys pystyy mitoittamaan tietoturvansa ja tietoturvaorganisaationsa oikein suhteessa kerättyihin henkilötietoihin, niiden käsittelyn laajuuteen ja käsittelyyn mahdollisesti liittyviin riskeihin. Henkilötietojen käsittelyn riskeistä kerrotaan tarkemmin luvussa 2.8.

Ennen tietosuoja-asetuksen voimaan astumista rekisterinpitäjän on selvitettävä lukuisia henkilötietojen käsittelyyn liittyviä peruskysymyksiä. Ensimmäisenä on selvitettävä, mihin oikeusperusteisiin yrityksen henkilötietojen käsittely perustuu. Tämän jälkeen on löydet-

tävä vastaukset kysymyksiin siitä, mitä henkilötietoja käsitellään ja miksi, missä henkilötietoja säilytetään, mistä henkilötietoja saadaan ja minne niitä mahdollisesti luovutetaan. Henkilötietojen suojan varmistamiseksi on myös selvitettävä, kuka henkilötietoihin pääsee käsiksi ja missä tarkoituksessa. (Tuomala 27.9.2017.) Tietosuoja-asetus tuo mukanaan uuden käsitteen, sisäänrakennettu ja oletusarvoinen tietosuoja. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että yrityksen pitää määritellä henkilötietojen käsittelyn tarkoitus ja sen jälkeen kerätä ja käsitellä vain tarkoituksen mukaan tarpeellista henkilötietoa. Sisäänrakennettu ja oletusarvoinen tietosuoja sisältää myös suunnitelman henkilötietojen säilyttämisen ja hävittämisen käytännöistä. (Valtiovarainministeriö 2016, 24.)

Ennen tietosuoja-asetuksen voimaan astumista yrityksen pitää päivittää henkilötietolain mukaiset rekisteriselosteet vastaamaan tietosuoja-asetuksen vaatimuksia. Asetuksessa käytetään yleistermiä seloste. Kyseistä dokumenttia voidaan siis edelleen kutsua rekisteriselosteeksi. Rekisteröityjen informoinnista kerrotaan tarkemmin luvussa 2.4.

Henkilötietojen käsittelemiseksi tarvitaan lähes aina kumppaneita. Rekisterinpitäjän ja henkilötietojen käsittelijän pitää ennen asetuksen voimaan astumista tehdä tai päivittää kirjalliset sopimukset asetuksessa määritellyllä tavalla. Rekisterinpitäjän ja henkilötietojen käsittelijän vastuista ja heidän välisistä sopimuksista kerrotaan tarkemmin luvussa 2.2.

Vaikka jokaisen yrityksen ei tarvitse nimetä tietosuojavastaavaa, on yrityksen varmistettava, että sen työntekijät osaavat toimia asetuksen mukaisesti ja ymmärtävät asetuksen merkityksen henkilötietojen käsittelylle. Ennen asetuksen voimaan astumista yrityksen pitää laatia selkeät ohjeistukset henkilötietojen käsittelystä sekä normaalitilanteita että erityistilanteita varten. Yritys tarvitsee myös suunnitelman ”pahinta mahdollista” tilannetta varten – miten kriisin sattuessa toimitaan ja kuka toimii.

2.2 Rekisterinpitäjän ja henkilötietojen käsittelijän vastuut ja velvollisuudet

Uusi asetus selkiyttää rekisterinpitäjän ja henkilötietojen käsittelijän rooleja. Uudet hallinnolliset tehtävät ja teknisten vaatimusten toteuttaminen voivat tuoda myös lisäkustannuksia niin rekisterinpitäjälle kuin henkilötietojen käsittelijälle. Asetuksen mukainen sisäänrakennettu ja oletusarvoinen tietosuoja edellyttää, että yrityksen on otettava tietosuojaan liittyvät toimenpiteet osaksi kaikkea henkilötietojen käsittelyä aina tietojen keräämisen ja käsittelyn suunnittelusta tietojen hävittämiseen saakka. (Valtiovarainministeriö 2016, 6.)

2.2.1 Rekisterinpitäjän vastuut ja velvollisuudet

Rekisterinpitäjä on yritys tai organisaatio, joka päättää rekisterin keräämisestä ja suunnittelee rekisterin rakenteen ja käyttötarkoitukset sekä määrittelee kerättävät tiedot. Henkilötiedon käsittelijät puolestaan käyttävät rekisterin tietoja rekisterinpitäjän lukuun; käsittelijät voivat olla yksittäisiä henkilöitä tai organisaatioita. (Asetus luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä 4 artikla.) Rekisterinpitäjän tehtävänä on valvoa sopimus-kumppaniensa henkilötietojen käsittelyn laatua. Rekisterinpitäjän on myös pidettävä kirjaa henkilötietojen käsittelytoimista; erityisen tärkeää on listata kaikki henkilötietoja käsittelevät kumppanit ja tarkistaa ja tallentaa ulkoistettujen käsittelijöiden kanssa tehdyt sopimukset. (Valtiovarainministeriö 2016, 28.)

Tietosuoja-asetuksen mukaan yksi rekisterinpitäjän keskeisiä velvollisuuksia on huolehtia rekisteröityjen oikeuksista ja hallinnoida tarvittavia suostumuksia (Valtiovarainministeriö 2016, 13). Monet rekisteröidyn oikeuksista sisältyivät jo henkilötietolakiin: oikeus tarkistaa ja korjata tietonsa sekä oikeus rajoittaa tai vastustaa tietojensa käsittelyä ovat tuttuja jo nykyisestä lainsäädännöstä. Uusia oikeuksia ovat rekisteröidyn oikeus siirtää tietonsa suoraan palveluntarjoajalta toiselle ja oikeus tulla unohdetuksi. Rekisterinpitäjän on otettava nämä oikeudet huomioon kaikissa henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä nykyisissä ja suunnitteilla olevissa prosesseissa ja tietojärjestelmissä. Yrityksen onkin siirtymäajan kuluessa varmistettava, että sen käytössä olevat prosessit ja tietojärjestelmät tukevat rekisteröityjen oikeuksien toteuttamista. (Oikeusministeriö 2017, 23.) Rekisteröidyille asetuksessa määriteltujen oikeuksien tavoitteena on taata henkilötiedoille suojaa valtuudettomalta ja henkilöä vahingoittavalta tietojen käytöltä (Valtiovarainministeriö 2016, 13). Rekisteröidyn oikeuksia käsitellään yksityiskohtaisemmin luvussa 2.5.

Tietosuoja-asetus edellyttää, että yritys tarkastelee nykyisiä ja tulevia markkinointikäytäntöjä ja niihin liittyvää tiedonkeruuta ja tallennusta huolellisesti. Esimerkiksi sosiaalisen median palvelut voivat toimia yritykselle paitsi tiedon lähteinä myös mainonnan alustoina. Kun yritys vie oman asiakas- tai markkinointirekisterinsä esimerkiksi Facebookin markkinointilistaksi tai markkinoinnin estolistaksi, yritys on edelleen rekisterinpitäjä, ja Facebook toimii tässä tilanteessa henkilötiedon käsittelijänä. Jos yritys kerää ja tallentaa asiakkaidensa tietoja sosiaalisesta mediasta omiin palveluihinsa, yritys muuttuu näiden tietojen osalta rekisterinpitäjäksi. (Koivumäki 27.3.2017.) Tällaisia tiedonkeruita ja -tallennuksia koskevat samat velvollisuudet kuin muulla tavoin koottuja rekistereitä. Yrityksen pitää ylläpitää ja päivittää selosteita, joissa se kertoo asiakkailleen, mistä se kerää tietoa ja mihin tarkoituksiin se aikoo niitä käyttää. (Asetus luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä, 5 artikla.)

Rekisterinpitäjän on varmistettava riittävä tietoturvan taso suhteessa tallentamiensa tietojen sisältöön ja laajuuteen, huolehdittava mahdollisuuksien mukaan säilytettävien tietojen ajantasaisuudesta ja virheettömyydestä sekä poistettava tiedot, kun ne ovat yrityksen toiminnan kannalta muuttuneet tarpeettomiksi. (Asetus luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä, 5 artikla.) Yrityksen on pidettävä myös kirjaa mahdollisista tietojen luovutuksista. Tähän liittyen kerrotaan, kenelle rekisteri tai sen osa on luovutettu, mihin tarkoitukseen ja mitä rekisterille tapahtuu käyttötarkoituksen päättyessä. Asetuksessa tarkennetaan, ettei edellä kuvattu seloste käsittelytoimista ole kuitenkaan välttämätön, jos yrityksessä tai järjestössä on alle 250 työntekijää, eikä henkilötietojen käsittelystä aiheudu riskiä rekisteröidyn oikeuksille tai vapauksille ja käsittely on satunnaista. (Asetus luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä, 30 artikla.)

Osa tietosuoja-asetuksessa määritellyn sisäänrakennetun ja oletusarvoisen tietosuojan periaatteista on kirjattu jo henkilötietolakiin suunnittelu- ja huolellisuusvelvoitteena sekä käyttötarkoitussidonnaisuutena ja tarpeellisuusvaatimuksena. (Oikeusministeriö 2017, 14.) Yrityksellä on oletusarvoisesti oikeus kerätä ja käsitellä vain sellaisia henkilötietoja, jotka ovat käsittelytarkoituksen kannalta tarpeellisia. Sisäänrakennettu ja oletusarvoinen tietosuoja tarkoittaa myös sitä, että yrityksen pitää määritellä tietojen säilytysajat tai säilytysajan perusteet ja huolehtia tietosuojasta siten, etteivät henkilötiedot joudu ulkopuolisten haltuun. (Valtiovarainministeriö 2016, 22.)

Henkilötietolain aikaan on riittänyt, että yritys toimii lakien, asetusten ja käytännönsäätöjen mukaisesti. Tietosuoja-asetus tuo yritykselle osoitusvelvollisuuden riippumatta siitä, toimiiko se rekisterinpitäjänä vai henkilötiedon käsittelijänä. (Valtiovarainministeriö 2016, 27.) Osoitusvelvollisuudesta kerrotaan tarkemmin luvussa 2.2.4.

2.2.2 Henkilötietojen käsittelijän vastuut ja velvollisuudet

Henkilötietojen käsittelijöitä ovat kaikki ne, jotka käsittelevät rekisterin tietoja rekisterinpitäjän lukuun. Käsittelijät voivat olla järjestelmiä tai yhteistyökumppaneita ja heidän henkilökuntaansa. Kun yritys käyttää alihankkijoita henkilötietojen käsittelijöinä, on sen varmistettava, että nämä toimivat tietosuoja-asetuksen vaatimusten ja rekisterinpitäjän antamien dokumentoitujen ohjeiden mukaisesti (Asetus luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä, 29 artikla).

Käytännössä henkilötietojen käsittelijällä on samanlainen vastuu tietojen käsittelystä kuin rekisterinpitäjällä ja sen on noudatettava tietosuoja-asetuksen periaatteita. Henkilötietojen

käsittelijä saa käsitellä henkilötietoja vain siten ja siihen tarkoitukseen, mitä on rekisterinpitäjän kanssa sovittu. Käsittelijä ei saa siirtää tietoja toisen alihankkijan tai palveluntarjoajan käsiteltäväksi ilman rekisterinpitäjältä saatua kirjallista lupaa. (Asetus luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä, 28 artikla.)

Pelkästään pääsy tietoihin ja tietojen lukeminen tulkitaan henkilötietojen käsittelyksi. Rekisterinpitäjän ja henkilötietojen käsittelijän onkin huolehdittava siitä, että tiedot ovat vain asianmukaisten käsittelijöiden saavutettavissa. Rekisterinpitäjän on voitava varmistua ja luottaa siihen, ettei käsittelijä käytä henkilötietoja väärin esimerkiksi kuvaamalla tai monistamalla. Väärinkäytösten ehkäisemiseksi yksittäisiltä henkilötietojen käsittelijöiltä on vaadittava salassapitosopimukset, ellei salassapidosta ole sovittu jo heidän työ sopimuksensa. (Asetus luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä, 28 artikla.)

Asiakkaaseen päin toimitaan yhden luukun periaatteella aina, kun se on mahdollista. Henkilötietojen käsittelijällä on velvollisuus auttaa rekisterinpitäjää toteuttamaan rekisteröidyn oikeuksia. Esimerkiksi käsittelyn yhteydessä saadut osoitteenmuutokset ja muut yhteystietojen muutokset sekä käsittely- ja markkinointikiellot välitetään rekisterinpitäjälle. Kaikkia kieltoja käsittelijä ei kuitenkaan ole velvollinen tai edes oikeutettu viemään eteenpäin: kielto väestötietojärjestelmään, ajoneuvorekisteriin ja muihin viranomaisrekistereihin sekä Robinson-rekisteriin voi tehdä vain henkilö itse.

Henkilötietojen käsittelijän on ylläpidettävä selostetta kaikista rekisterinpitäjän lukuun tehdyistä käsittelyistä silloin, kun se työllistää yli 250 henkilöä tai sen työ on suurimmaksi osaksi henkilötietojen käsittelyä. Seloste tehdään myös silloin, jos käsittelystä voi olla riskiä rekisteröidyn oikeuksille tai vapauksille. Selosteeseen kirjataan rekisterinpitäjän ja tarvittaessa henkilötietojen käsittelijän yhteystiedot, rekisterinpitäjän lukuun käsitelty ryhmät, tietojen mahdolliset siirrot kolmanteen maahan sekä yleinen kuvaus noudatettavista tietosuojakäytännöistä ja tietoturvasta. (Asetus luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä, 30 artikla.) Henkilötietojen käsittelijän on ilmoitettava tietoturvaloukkauksista rekisterinpitäjälle välittömästi loukkauksen havaittuaan. Henkilötietojen käsittelyn riskejä ja niihin reagointia käsitellään luvussa 2.8.

2.2.3 Rekisterinpitäjän ja käsittelijän väliset sopimukset

Kun henkilötietojen käsittely tai osa siitä ulkoistetaan, on tietojen käsittelystä ja käsittelyn periaatteista tietosuoja-asetuksen mukaan sovittava kirjallisella sopimuksella. Rekisterinpitäjä saa tietosuoja-asetuksen mukaan valita henkilötietojen käsittelijöiksi vain sellaisia kumppaneita, jotka noudattavat tietosuoja-asetusta sekä hyvää ja rekisteröityjen oikeuksia

kunnioittavaa toimintatapaa (Valtiovarainministeriö 2016, 28). Kirjallinen sopimus rekisterinpitäjän ja käsittelijän välillä on pakollinen. Tietosuoja-asetus sisältää myös sopimuksen sisältöä koskevia vaatimuksia. (Tuomala 27.9.2017). Tietosuoja-asetuksessa säädetään muun muassa siitä, mistä asioista rekisterinpitäjän ja toimeksisaajan välisissä toimeksiantosopimuksissa on erityisesti sovittava (Oikeusministeriö 2017, 22).

Kirjallisessa sopimuksessa määritellään henkilötietojen käsittelyn kohde, käsittelyn kesto ja tarkoitus sekä käsiteltävät henkilötiedot. Samalla varmistetaan, että käsittely tapahtuu rekisterinpitäjän antamien kirjallisten ohjeiden mukaisesti. Muita sopimukseen tai sen liitteisiin kirjattavia asioita ovat käsittelijän vakuutus siitä, että se noudattaa tietosuoja-asetuksen vaatimuksia eikä se ulkoista käsittelytehtäviä muutoin kuin on sopimuksessa sovittu. Sopimuksessa tai sen liitteissä kuvataan myös käytännöt, joilla käsittelijä auttaa rekisterinpitäjää rekisteröityjen oikeuksien toteuttamisessa ja miten toimitaan, kun rekisterinpitäjän lukuun tehty käsittelypalvelu päättyy. (Oikeusministeriö 2017, 22.)

Veronmaksajien jäsenhankintaan liittyvät puhelinmarkkinoinnin sopimukset sisältävät yksilöidyt tiedot rekisterin käytöstä, tallenteiden säilyttämisestä, salassapidosta ja kiellosta siirtää sopimuksen mukaista työtä tai sen osaa kolmannelle osapuolelle ilman Veronmaksajilta saatua kirjallista lupaa. Nykyistä sopimusta on täydennettävä rekisterin säilyttämisen ja tuhoamisen osalta. Asetuksen mukaan tiedot työkopioineen pitää tuhota tai palauttaa rekisterinpitäjälle, kun rekisterin sopimuksen mukainen käsittely on päättynyt. (Asetus luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä, 28 artikla.) Kauppasopimuksia eli puhelintallenteita säilytetään kuitenkin 12 kuukautta sekä laadun että sopimuksen osapuolten oikeuksien turvaamiseksi mahdollisten reklamaatiotilanteiden varalta.

2.2.4 Osoitusvelvollisuus

Henkilötietolain mukaan riitti, että yritys rekisterinpitäjänä noudatti lakia. Tietosuoja-asetus edellyttää, että rekisterinpitäjän on kyettävä osoittamaan noudattavansa asetuksen periaatteita. Osoitusvelvollisuus tarkoittaa käytännössä sitä, että yrityksen on tehtävä kirjalliset prosessikuvaukset ja toimintaohjeet kaikista henkilötietojen käsittelyprosesseista. Tietosuojadokumentaatioissa yritys kuvaa henkilötietojen käsittelyn ja tietosuojan periaatteet. Dokumentaatioissa esitellään henkilötietojen käsittelijöiden roolit ja kerrotaan, minkälainen käsittely kuuluu mihinkin rooliin. Tietosuojadokumentaatio on pidettävä vapaasti henkilökunnan saatavilla. (Valtiovarainministeriö 2016, 27.)

Osoitusvelvollisuuden toteuttamiseksi henkilötietojen elinkaari dokumentoidaan aina henkilötietojen keräämisen määrittelystä henkilötiedon poistamiseen saakka. Osoitusvelvollisuus edellyttää, että yritys tekee kirjallisen kuvauksen käsittelyyn liittyvien prosessien ja tietosuojaperiaatteiden käytännöistä. Kyseisen dokumentaation tarkoituksena on osoittaa, että yritys noudattaa rekisterinpitäjälle säädettyjä velvollisuuksia. (Oikeusministeriö 2017, 14.) Organisaatiot voivat käyttää myös tietosuoja-asetuksen mukaisia tietosuojaa koskevia sertifikaatteja tai alakohtaisia käytännesääntöjä osoittaakseen noudattavansa rekisterinpitäjälle säädettyjä velvollisuuksia.

Rekisterinpitäjän osoitusvelvollisuus on yksi henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä yleisistä tietosuojaperiaatteista. Muita käsittelyn tietosuojaperiaatteita ovat lainmukaisuus, tietojen käyttötarkoitussidonnaisuus, tietojen minimointi ja täsmällisyys, tietojen eheys ja luottamuksellisuus sekä tietojen säilytyksen rajoittaminen. (Oikeusministeriö 2017, 12). Osoitusvelvollisuus synnyttää yritykselle henkilötietojen käsittelyyn kohdistuvan käännetyn todistustaakan: ”rekisterinpitäjä on syyllinen, ellei pysty dokumentoinnin avulla toisin osoittamaan”. Osoitusvelvollisuus pakottaa yritykset luomaan ja ylläpitämään kattavaa tietosuojadokumentaatiota. Rekisterinpitäjän on vaadittava myös alihankkijoiltaan kirjallinen vakuutus siitä, että näillä on käytössään riittävä, ajantasainen dokumentaatio ja että nämä ovat tehneet tarvittavat toimenpiteet tietosuojan huomioimiseksi henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä prosesseissaan. (Tuomala 27.9.2017.)

2.3 Henkilötietojen käsittelyperusteet

Henkilötietojen käsittelyä ovat kaikki toiminnot, jotka kohdistuvat henkilötietoon. Käsittelyä ovat siten esimerkiksi kaikki tiedon siirtoon, säilyttämiseen ja poistamiseen liittyvät toimet, tietojen korjaaminen, muuttaminen ja ryhmittely sekä tietojen hyödyntäminen käyttäen hakuja tai kyselyitä. Myös tietojen katselu on henkilötietojen käsittelyä. (Asetus luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä, 4 artikla.) Henkilötietojen keräämisessä kaikki alkaa suunnittelusta. Yritykselle on hyötyä vain sen liiketoimintaa tukevista henkilötiedoista ja suostumuksista ja kaiken tietojen käsittelyn pitäisikin palvella tätä tarkoitusta, on kyseessä asiakastieto-, sähköposti- tai mainonnanhallintajärjestelmä. (Mäkiranta 2.2.2017.)

Yrityksen pitää selvittää ja kertoa, minkälaisen tehtävien suorittamiseksi se käsittelee henkilötietoja. Yritys voi kerätä vain kyseisen käsittelyn kannalta välttämättömiä ja tarpeellisia tietoja. Käsittelylle on tämän lisäksi löydettävä tietosuoja-asetuksen mukainen oikeusperuste. Kun yritys hankkii järjestelmiä, sovelluksia tai palveluita, joiden avulla henkilötietoja käsitellään, on tietosuoja huomioitava jo osana hankintapäätöstä. Asetuksen mukaan

yritys on velvollinen valitsemaan sellaisia toimittajia, joiden toimittamien tuotteiden ja palveluiden tietosuoja vastaa tietosuoja-asetuksen vaatimuksia. (Valtiovarainministeriö 2016, 23.)

Henkilötietojen käsittely on lainmukaista silloin, kun se perustuu esimerkiksi suostumukseen, sopimukseen tai lakisääteiseen velvoitteeseen tai kun käsittely on osa kolmannen osapuolen oikeutettujen etujen toteuttamista (Asetus luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä, 6 artikla). Tässä raportissa käsitellään Veronmaksajien rekistereiden käsittelyperusteita sopimus, suostumus ja oikeutettu etu. Ne on merkitty sinisellä taulukkoon 1.

Taulukko 1. Henkilötietojen käsittelyperusteet henkilötietolaissa ja tietosuoja-asetuksessa

Henkilötietolaki 8 §	Asetus luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä, 6 artikla
1. Rekisteröidyn yksiselitteisesti antamalla suostumuksella	Rekisteröity on antanut suostumuksensa henkilötietojensa käsittelyyn yhtä tai useampaa erityistä tarkoitusta varten
2. Rekisteröidyn toimeksiannosta tai sellaisen sopimuksen täytäntöön panemiseksi, jossa rekisteröity on osallisena, taikka sopimusta edeltävien toimenpiteiden toteuttamiseksi rekisteröidyn pyynnöstä	Käsittely on tarpeen sellaisen sopimuksen täytäntöön panemiseksi, jossa rekisteröity on osapuolena, tai sopimuksen tekemistä edeltävien toimenpiteiden toteuttamiseksi rekisteröidyn pyynnöstä
3. Jos käsittely yksittäistapauksessa on tarpeen rekisteröidyn elintärkeän edun suojaamiseksi	Käsittely on tarpeen rekisteröidyn tai toisen luonnollisen henkilön elintärkeiden etujen suojaamiseksi
4. Jos käsittelystä säädetään laissa tai jos käsittely johtuu rekisterinpitäjälle laissa säädetystä tai sen nojalla määrätystä tehtävästä tai velvoitteesta	Käsittely on tarpeen rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi. Käsittely on tarpeen yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi tai rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttämiseksi
5. Jos rekisteröidyllä on asiakas- tai palvelusuhteen, jäsenyyden tai muun niihin verrattavan suhteen vuoksi asiallinen yhteys rekisterinpitäjän toimintaan (yhteysvaatimus)	Käsittely on tarpeen rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettujen etujen toteuttamiseksi *)
6. Jos kysymys on konsernin tai muun taloudellisen yhteenliittymän asiakkaita tai työntekijöitä koskevista tiedoista ja näitä tietoja käsitellään kyseisen yhteenliittymän sisällä	Käsittely on tarpeen rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettujen etujen toteuttamiseksi *)
7. Jos käsittely on tarpeen rekisterinpitäjän toimeksiannosta tapahtuvaa maksupalvelua, tietojenkäsittelyä tai muita niihin verrattavia tehtäviä varten	Käsittely on tarpeen sellaisen sopimuksen täytäntöön panemiseksi, jossa rekisteröity on osapuolena, tai sopimuksen tekemistä edeltävien toimenpiteiden toteuttamiseksi rekisteröidyn pyynnöstä.
8. Jos kysymys on henkilön asemaa, tehtäviä ja niiden hoitoa julkisyhteisössä tai elinkeinoelämässä kuvaavista yleisesti saatavilla olevista tiedoista ja näitä tietoja käsitellään rekisterinpitäjän tai tiedot saavan sivullisen oikeuksien ja etujen turvaamiseksi	EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen täytäntöönpanotyöryhmän (TATTI) ehdotus tietosuojalain 3 §:ksi Noudattaen tietosuoja-asetuksen 6 artiklaa henkilötietoja saa käsitellä

	1) jos kysymys on henkilön asemaa, tehtäviä ja niiden hoitoa julkisyhteisössä, elinkeinoelämässä, järjestötoiminnassa tai muussa vastaavassa toiminnassa kuvaavista tiedoista siltä osin kuin käsittelyn tavoite on yleisen edun mukainen ja käsittely on oikeasuhtaista sillä tavoiteltuun oikeutettuun päämäärään nähden tai 2) jos käsittely on tarpeen yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi tai rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttämiseksi.
9. Jos tietosuojalautakunta on antanut käsittelyyn 43 §:n 1 momentissa tarkoitetun luvan	
*) Oikeutettu etu, resitaali 47: Oikeutettu etu voi olla olemassa esimerkiksi, kun rekisteröidyn ja rekisterinpitäjän välillä on merkityksellinen ja asianmukainen suhde, kuten että rekisteröity on rekisterinpitäjän asiakas tai tämän palveluksessa.	

Henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuuden edellytyksenä on, että tietoja käsitellään vain sitä tarkoitusta varten kuin ne on kerätty tai henkilötietojen käsittely on muulla tavoin yhteensopivaa niiden alkuperäisen tarkoituksen kanssa. Käytännössä rekisterinpitäjän on pystyttävä osoittamaan, miten henkilötietojen keruun tarkoitus ja tietojen myöhempi käsittely liittyvät toisiinsa esimerkiksi asiayhteyden tai rekisteröityjen ja rekisterinpitäjän välisen suhteen kautta. Henkilötietojen käsittelemiseksi vaaditaan aina jokin asetuksessa mainittu lainmukainen käsittelyperuste. (Tuomala 27.9.2017)

Henkilötietojen käsittelyperusteen lakattua rekisterinpitäjän on huolehdittava henkilötietojen lopullisesta hävittämisestä. Jos tietojen säilytysaika on pitkä, pitää prosesseilla varmistaa, että tiedot hävitetään sovituksessa ja ilmoitetussa ajassa tai ilmoitetun käsittelyperusteen lakattua. (Koivumäki 15.12.2016.)

2.3.1 Suostumus

”Jos tietojenkäsittely perustuu suostumukseen, rekisterinpitäjän on pystyttävä osoittamaan, että rekisteröity on antanut suostumuksen henkilötietojen käsittelyyn” (Asetus luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä, 7 artikla).

Kun henkilötietoja käsitellään suostumuksen perusteella, on oltava tarkka siitä, miten suostumus pyydetään. Asetuksen mukaan suostumus on annettava selkeästi suostumusta ilmaisevalla tavalla kirjallisesti, sähköisesti tai suullisesti. Suostumuksen pitää lisäksi olla vapaaehtoisesti annettu, tietoinen ja yksiselitteinen yksilöity tahdonilmaisu. Suostumusta ei voi siten pyytää ja antaa esimerkiksi valmiiksi rastitetulla ruudulla. (Oikeusministeriö 2017, 20.) Jotta suostumus olisi tietoinen, pitää informoinnin olla kunnossa. Asiakkaan pitää pystyä tarkistamaan helposti, mihin hän suostumuksellaan sitoutuu. Kun

suostumus annetaan puhelimessa tai muuten suullisesti, asiakkaalle kerrotaan verkkosivulla tai asiakkaalle toimitettavissa asiakirjoissa, miten hän voi tarkistaa tietonsa. (Järvinen 15.12.2016).

Jos suostumusta pyydetään kirjallisessa muodossa, pyynnön on oltava selkeästi erillään muista asioista. Suostumukseen perustuvassa tietojen käsittelyssä on huomioitava, että suostumus on voitava peruuttaa yhtä helposti kuin se on annettu. Suostumuksen peruuttaminen ei kuitenkaan vaikuta takautuvasti eli ennen suostumuksen peruutusta suoritettu käsittely on lainmukaista. Yritys ei saa vaatia asiakkaalta palvelun tai sopimuksen voimaantulon ehtona muita tietoja kuin mitkä ovat tarpeen sopimuksen täyttämiseksi. (Asetus luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä, 6 artikla.) Yrityksen ei myöskään kannata hankkia lupaa moneen käsittelytarkoitukseen yhdellä suostumuksella, koska tällöin myös asiakkaan antama kieltä koskee niitä kaikkia. Suostumusta ei saa piilottaa sopimusehtoihin tai käyttää lauseita kuten ”suostun tietojeni käsittelyyn” tai ”käyttämällä sivustoa hyväksyn...” ilman peruutuksen mahdollisuutta. (Järvinen 15.12.2016.)

Asetuksen noudattaminen johtanee käytännössä siihen, että asiakkailta kysytään suostumusta aiempaa useammin ja erikseen jokaiseen käyttötarkoitukseen. Suostumusten kysyminen ja niiden hallinnointi on suunniteltava huolellisesti, koska todistustaakka luvan saamisesta on yrityksellä. Yrityksessä kannattaa myös tunnistaa, milloin ja mihin tarkoituksiin asiakkaan suostumusta ylipäättään tarvitsee kysyä ja mihin ei. Tietosuoja-asetus sisältää myös muita kuin suostumukseen perustuvia käsittelyperusteita (Järvinen 15.12.2016.)

2.3.2 Sopimus ja oikeutettu etu

”Tällainen oikeutettu etu voi olla olemassa esimerkiksi, kun rekisteröidyn ja rekisterinpitäjän välillä merkityksellinen ja asianmukainen suhde, kuten että rekisteröity on rekisterinpitäjän asiakas tai tämän palveluksessa. Oikeutetun edun olemassaoloa on joka tapauksessa arvioitava huolellisesti. On arvioitava muun muassa, voiko rekisteröity kohtuudella odottaa henkilötietojen keruun ajankohtana ja sen yhteydessä, että henkilötietoja voidaan käsitellä tätä tarkoitusta varten.” (Asetus luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä, 47 resitaali.)

Tietosuoja-asetuksen 6 artiklassa sopimus luetellaan yhtenä käsittelyn perusteista. Muissa henkilötietojen käsittelyperusteista koskevissa artikloissa sitä käsitellään kuitenkin ikään kuin osana oikeutettua etua. Sopimustilanteessa tiedot saadaan rekisteröidyltä itsel-

tään, jolloin tietojen käyttötarkoitus ja kerättävien tietojen tarpeellisuus sopimuksen toteuttamiselle ovat useimmiten selkeästi kerrottavissa. Lehteä ei voi postittaa ilman postiosoitetta, eikä tilausvahvistusta voi toimittaa sähköpostiin ilman sähköpostiosoitetta.

Yleisimmät perusteet henkilötietojen keräämiselle ovat henkilön suostumus, tietojen tarpeellisuus sopimuksen toteuttamiseksi tai sopimuksen tekemistä edeltävien asioiden hoitamiseksi rekisteröidyn pyynnöstä tai tietojen käsittely rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettujen etujen toteuttamiseksi. Vaikka henkilötiedot löytyisivät verkosta ja olisivat teknisesti saatavilla, on rekisterinpitäjällä oltava tietosuoja-asetuksen mukainen oikeus kerätä ja käsitellä tietoja. Henkilötietojen luovuttajalla tulee vastaavasti olla oikeus luovuttaa tiedot. (Koivumäki 15.12.2016.)

Tietosuoja-asetuksessa ei oteta kantaa suoramarkkinoinnin kohteen asiakas-statukseen. Kansallisen työryhmän mietinnössä (taulukko 1) ehdotetaan hieman nykyistä laajempaa käsittelyoikeutta henkilön asemaan, tehtävään tai tehtävien hoitamiseen liittyviin käsittelyperusteisiin. Henkilötietolain muotoiluista on jätetty pois ”yleisesti saatavilla olevista” lähteistä ja käsittelyperusteisiin on lisätty ”muu vastaava toiminta”. Kun tarjottava tuote tai palvelu liittyy työntekijän työtehtäviin, nykyinen mahdollisuus ottaa yhteyttä mahdolliseen asiakkaaseen säilyy. Muissa tilanteissa sovelletaan kuluttajarekisterien käsittelyperusteita.

Markkinoinnissa on otettava huomioon niin tietosuojan säännökset kuin valmisteilla oleva sähköisen viestinnän (ePrivacy) sääntely. Sähköisen viestinnän lainsäädäntö sisältää sääntelyä muun muassa sähköisestä suoramarkkinoinnista ja evästekäytännöistä. Tällä hetkellä asiakasviestinnässä ja markkinoinnissa noudatetaan tietoyhteiskuntakaaren sähköisen viestinnän tietosuojadirektiiviä, joka edellyttää kuluttajan nimenomaisesta suostuksesta sähköiseen suoramarkkinointiin. (Tuomala 27.9.2017.) Sähköisen viestinnän sääntely koskee myös puhelinmarkkinointia.

2.4 Rekisteröityjen informointi

Tietosuoja-asetuksessa määritellään yksityiskohtaisesti, mitä asioita yrityksen pitää henkilötietojen käsittelystä kertoa. Siinä otetaan kantaa myös tietojen esitystapaan: tiedot on esitettävä kirjallisessa muodossa ja niiden pitää olla helposti saatavilla. Informoinnin pitää olla selkeää, ymmärrettävää ja läpinäkyvää. Rekisterinpitäjän on otettava kolmansien osapuolien roolit aiempaa selkeämmin osaksi informointia, on sitten kyseessä palvelun tuottamiseksi tarvittava kumppani tai yhteistyötaho, jolle henkilötietoja luovutetaan ennalta sovitua tarkoitusta, esimerkiksi suoramarkkinointia varten. Käytännössä rekisterinpitäjä on vel-

vollinen kertomaan kaikista rekisterin käsittelytoimista tiiviisti ja selkeästi, helposti ymmärrettävässä ja saatavilla olevassa muodossa. Rekisteröidylle toimitettavien tietojen sisältö ja toimitustavat poikkeavat jonkin verran sen mukaan, kerätäänkö tiedot rekisteröidyltä itseltään vai saadaanko tiedot jostain muusta lähteestä esimerkiksi oikeutetun edun perusteella. (Asetus luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä, artikkelit 12–14.)

Ennen kuin tietoja kerätään rekisteröidyltä, rekisterinpitäjän on annettava omat ja mahdollisen tietosuojavastaavan yhteystiedot sekä kerrottava, mihin tarkoituksiin henkilötietoja kerätään ja mikä on käsittelyn oikeusperusta. Jos kyseessä on suostumuksen antaminen, rekisteröidylle kerrotaan, miten suostumuksen voi peruuttaa. Rekisteröidylle ilmoitetaan mahdolliset henkilötietojen vastaanottajat tai vastaanottajaryhmät sekä tieto siitä, siirretäänkö tai käsitelläänkö tietoja EU:n ulkopuolella. Kun rekisterinpitäjä saa henkilötiedot rekisteröidyltä itseltään, kerrotaan edellä mainittujen tietojen lisäksi henkilötietojen säilytysaika tai säilytysajan kriteerit sekä rekisteröidyn oikeudet ja miten hän voi niitä käyttää. Rekisteröidylle selvitetään lisäksi, liittyykö tietojen käsittelyyn profilointiin perustuvaa automaattista päätöksentekoa ja mihin päätöksenteon logiikka perustuu ja mitä profiloinnin seuraukset hänen kohdallaan mahdollisesti tarkoittavat. Rekisteröidylle pitää kertoa myös, miten hän voi tehdä valituksen valvontaviranomaisille (Asetus luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä, 13 artikla.) Kuvaus henkilötietojen käsittelystä on pidettävä julkisesti saatavilla, ja sen ajantasaisuus pitää tarkistaa säännöllisesti. (Valtiovarainministeriö 2016, 14.)

Jos tietoja ei kerätä rekisteröidyltä itseltään, kerrotaan edellä esitettyjen lisäksi, mistä henkilötiedot on kerätty (osoitelähde) ja mihin oikeutettuun etuun tietojenkeruu perustuu. Rekisterinpitäjän on toimitettava tiedot rekisteröidyn tietojen keräämisestä ja käsittelemisestä viimeistään silloin, kun rekisteröityyn ollaan yhteydessä ensimmäisen kerran. Jos tiedot on kerätty luovutettavaksi eteenpäin, rekisteröityä informoidaan viimeistään siinä vaiheessa, kun tiedot annetaan ensimmäisen kerran kolmannen osapuolen käyttöön. (Asetus luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä, 14 artikla.)

Tietosuojasetuksessa määrätyn informointivelvollisuuden paradoksina on, että se edellyttää toteutusta, missä samaan aikaan kerrotaan paljon tietoja ja toisaalta esitetään ne tiiviisti ja ymmärrettävästi. Informoinnissa on lisäksi käytettävä selkeää ja yksinkertaista kielellä. Tarvittaessa tietosuojasetuksen 14 artiklassa mainitut pakottavat vaatimukset on havainnollistettava siten, että keskivertokuluttaja ymmärtää kuka, miten ja miksi hänen tietojään käsitellään. (Tuomala 27.9.2017.)

Henkilötietojen käsittelyn informoinnissa kannattaa hyödyntää visualisointia tietovirtojen kuvaamisessa erityisesti silloin, kun tietoja ei hankita suoraan rekisteröidyltä. Tietovirtojen kuvaukseen otetaan mukaan tiedot siitä, mistä rekisterinpitäjä kerää tietoja sekä tiedot siitä, kenelle rekisterinpitäjä tietoja luovuttaa. Verkossa suostumusten ja tilausten yhteydessä voi esimerkiksi käyttää niin kutsuttua just-in-time-informointia hyödyntämällä pop-up-ikkunoita tai muita tekniikan mahdollistamia keinoja. Suostumuksen ja tilauksen yhteydessä asiakkaalle tarjotaan perustiedot, joista hän voi oman kiinnostuksensa perusteella siirtyä täyteen rekisteriselosteeseen, tietosuojaportaaliin tai vastaavaan. Asiakkaille voi myös rakentaa monikerroksisia palveluita, joissa asiakas saa informaation ja näkee käsittelyn kohteena olevat tietonsa verkkopalvelussa tai saa esimerkiksi mobiilissa vähimmäistiedot eli kuka tietoja kerää, miksi kerää, luovutetaanko tietoja kolmansille tahoille ja miten käyttäjä voi käyttää oikeuksiaan. (Järvinen 15.12.2016.)

Henkilötietojen käsittelystä pitää olla ajantasaiset kuvaukset sekä kirjallisina selosteina että muissa käytössä olevissa viestintäkanavissa, esimerkiksi yrityksen verkkosivuilla (Valtiovarainministeriö 2016, 34). Yrityksessä pitää tehdä kirjallinen suunnitelma informoinnin käytännöistä ja periaatteista. Henkilötietojen käsittelyn perustiedot tulisi asettaa näkyville myös yrityksen verkkosivuille; mitä tietoja kerätään, mihin tarkoituksiin, kuka niitä käsittelee ja missä sekä miten asiakas voi kieltää tietojensa käsittelyn esimerkiksi markkinointitarkoituksiin. Informaation tulee sisältää myös tiedot rekisteröidyn oikeuksista ja miten hän voi niitä käyttää. (Asetus luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä, 12 artikla.)

Veronmaksajissa henkilötietoja kerätään tilatun palvelun, esimerkiksi uutiskirjeen tai tehdyn sopimuksen, kuten jäseneksi liittymisen tai ostetun palvelun tuottamiseksi. Veronmaksajien asiakasrekisteriin merkittävät tiedot perustuvat maksuttomien uutiskirjeiden tilauksiin ja maksullisten palveluiden tai tuotteiden vuosi- tai kestopalveluihin. Jäsenyystietoja voidaan toimittaa myös yhteistyökumppaneille sen varmistamiseksi, onko rekisteröity oikeutettu yhteistyökumppanin Veronmaksajien jäsenille tarjoamaan etuun, esimerkiksi lfin Veronmaksajien jäsenille tarjoama ryhmähenkivakuutus on voimassa vain niin kauan kuin henkilö on Veronmaksajien jäsen.

2.5 Rekisteröityjen oikeudet

Kuten luvussa 2.2.1 kerrottiin, rekisteröidyn oikeuksien toteuttaminen on yksi rekisterinpitäjän päävelvollisuuksista. Rekisteröidylle taattujen oikeuksien tavoitteena on turvata asiakkaan henkilötiedot valtuudettomalta tai henkilöä vahingoittavalta käytöltä (Valtiovarain-

ministeriö 2016, 13). Rekisteröidyn oikeuksien toteuttamisen lähtökohtana on yksilön suo-
jelu ja hänen oikeutensa itsenäisesti päättää henkilötietojensa käyttämisestä. Tämän vaa-
timuksen toteutuminen edellyttää läpinäkyvää viestintää asiakkaiden henkilötietojen ke-
räämisestä ja käsittelystä. (Tuomala 27.9.2017)

Rekisteröity voi ilmoittaa oikeuksiensa käyttämisestä oma-aloitteisesti tai kun häneen ol-
laan yhteydessä riippumatta siitä, onko häneen yhteydessä rekisterinpitäjä vai henkilötieto-
jen käsittelijä. Henkilötietojen käsittelijällä on velvollisuus välittää rekisteröidyn tekemä oi-
kaisu-, poisto- tai rajoituspyyntö edelleen rekisterinpitäjälle. Jos rekisteröity ilmoittaa hen-
kilötietojensa käytön rajoituksesta rekisterinpitäjälle, on tämän välitettävä tieto jokaiselle
luovutuksen saajalle paitsi, jos se osoittautuu mahdottomaksi tai vaatii kohtuutonta vaivaa.
(Asetus luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä, 19 artikla.)

Henkilötietolain mukaan rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa, korjata, poistaa ja estää hen-
kilötietojensa käsittely. Nämä kuluttajan oikeudet eivät käytännössä muutu uuden asetuk-
sen myötä. Henkilötietojen tarkastus- ja kieltämis-oikeus laajenevat kuitenkin osittain koske-
maan myös henkilöä julkisen yhteisön jäsenenä. Uusi asetus edellyttää, että kuluttajalle
annetaan aiempaa kattavammin tietoa siitä, miksi, miten ja kuka hänen tietojensa käsitte-
lee. Tietosuoja-asetus siis tuo lisää ja muuttaa rekisteröidyn oikeuksia ja toisaalta osa re-
kisteröidyn oikeuksista säilyy ennallaan. Rekisteröidyn muuttuvat oikeudet tarkoittavat
käänteisesti uusia tai entistä tarkemmin säänneltyjä velvollisuuksia yritykselle.

2.5.1 Pääsy tietoihin, tietojen tarkastus- ja siirto-oikeus

Rekisteröidyllä on oikeus tarkistaa rekisterinpitäjällä olevat henkilötietonsa. Jos rekisterin-
pitäjällä ei ole tietoja rekisteröidystä, myös tämä tieto tulee ilmoittaa. Rekisterinpitäjän on
toimitettava rekisteröidylle kuukauden kuluessa pyynnöstä kaikki tämän henkilötietojen kä-
sittelyä koskevat tiedot tiiviisti esitetyssä, läpinäkyvässä, helposti ymmärrettävässä ja saa-
tavilla olevassa muodossa selkeällä ja yksinkertaisella kielellä. Tiedot on toimitettava kir-
jallisesti tai, rekisteröidyn niin pyytäessä, sähköisessä muodossa. Rekisteröidyn pyyn-
nöstä tiedot voidaan antaa myös suullisesti, paitsi jos rekisteröidyn henkilöllisyyttä ei pys-
tytä luotettavasti tarkastamaan. Rekisteröidylle on pyynnöstä toimitettava jäljennös häntä
koskevista henkilötiedoista maksutta kerran vuodessa. Jos rekisteröity esittää pyyntöjä
useammin, voidaan tietojen toimituksesta periä maksu tai kieltäytyä toimittamasta tietoja
(Asetus luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä, 15 artikla)

Toimitettaessa asiakkaalle rekisterissä olevia henkilötietoja, on asiakkaan luotettava tun-
nistaminen tärkeää. Koska rekisteröidyllä on oikeus nähdä itseään koskevat tiedot ja

saada niistä pyydettyä myös jäljennös, voi rekisterinpitäjälle olla järkevää toteuttaa omat tiedot -palvelu, jossa asiakas pääsee tietoihinsa silloin kun haluaa ja palveluun rekisteröityminen ja kirjautuminen toimivat asiakkaan tunnistautumisenä. (Tuomala 27.9.2017.) Pääsääntöisesti pyydetty tiedot toimitetaan siinä muodossa ja sitä kanavaa pitkin kuin rekisteröity haluaa ne saada. Pyynnön yhteydessä on kuitenkin varmistuttava rekisteröidyn henkilöllisyydestä. Jos rekisteröity pyytää saada esimerkiksi puhelintaltion kuunneltavakseen, on huomioitava myös muiden osapuolien oikeudet ja vapaudet. Myöskään liiketoimintaan ja liikesalaisuuksiin liittyvät tiedot eivät kuulu asiakkaalle luovutettaviin tietoihin. Jos järjestelmään kerätään tietoja asiakkaan sosiaalisen median tileiltä, myös nämä kerätyt tiedot kuuluvat tarkastus- ja siirto-oikeuden piiriin. (Koivumäki 29.3.2017)

Veronmaksajien omat tiedot -palvelussa rekisteröityneet jäsenet voivat tarkastella, muuttaa ja korjata yhteystietojaan. Veronmaksajat ei kerää järjestelmiinsä tietoja asiakkaiden sosiaalisen median tileiltä. Vaikka Veronmaksajien käytössä on vain nimi ja osoite sekä puhelinnumero (ei kaikilla) ja sähköpostiosoite (ei kaikilla), on tietojen tarkistamiselle luotava yhtenäiset ja asiakkaan yksityisyyttä parhaalla mahdollisella tavalla suojaavat käytännöt. Tarkastusoikeuden käyttäminen edellyttää tällä hetkellä rekisteröidyn kirjallista, allekirjoituksella vahvistettua vapaamuotoista pyyntöä. Vaihtoehtoisesti hän voi tulla esittämään pyynnön Veronmaksajien toimistolle ja todistaa henkilöllisyytensä henkilökortilla ja ajokortilla.

Asetus antaa rekisteröidylle oikeuden siirtää toimittamansa, itseään koskevat henkilötiedot suoraan rekisterinpitäjältä toiselle jäsennellyssä, yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa, mikäli se vain on mahdollista (Asetus luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä, 20 artikla; Oikeusministeriö 2017, 26). Koivumäki (15.12.2016) tarkentaa siirto-oikeutta toteamalla, että rekisteröidyllä on oikeus siirtää kyseiset tiedot toiselle rekisterinpitäjälle, jos käsittely perustuu suostumukseen tai sopimukseen ja käsittely suoritetaan automaattisesti. Siirto-oikeus ei kuitenkaan velvoita rekisterinpitäjiä suunnittelemaan tai toteuttamaan keskenään yhteensopivia järjestelmiä (Valtiovainministeriö 2016, 16).

Kaikilla toimijoilla ei välttämättä ole toisen toimijan kannalta käyttökelpoisia tietoja. Esimerkiksi Veronmaksajien rekisteriin tallennetuista yhteys- ja jäsentiedoista tai osto- ja maksuhistoriasta ei ole hyötyä muille toimijoille. Toisaalta pankit, vakuutusyhtiöt ja lääkäriasemat keräävät ja tallentavat rekisteröidyn heille toimittamia tietoja, esimerkiksi talouden tulo- ja menoarvioita, joiden siirtäminen helpottaa rekisteröidyn asiointia silloin, kun hän kilpailuttaa tai vaihtaa palveluntarjoajaa.

2.5.2 Käsittelyn rajoittaminen ja käsittelyn vastustaminen

Henkilötietojen käsittelyn rajoittaminen tarkoittaa tilanteita, joissa rekisteröity kiistää tietojen paikkansa pitävyyden tai hänen tietojensa käsittely on lainvastaista, mutta rekisteröity vaatii tietojen poiston sijasta tietojen käsittelyn rajoittamista esimerkiksi oikeudellisen vaateen hoitamiseksi. Kun henkilötietojen käsittelyä on rajoitettu tietoja saa käsitellä vain rekisteröidyn suostumuksella. Käsittely on sallittua myös yrityksen oikeudellisen vaateen hoitamiseksi tai yrityksen etujen puolustamiseksi asiakkaan esittämiä vaatimuksia vastaan. Jos rekisteröidyn henkilötietojen käsittelyä on rajoitettu pyynnöstä ja rajoitus poistetaan, pitää yrityksen ilmoittaa käsittelyrajoituksen poistosta rekisteröidylle ennen rajoituksen poistamista. (Asetus luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä, 18 artikla.)

Henkilötietojen käsittelyn rajoittamista koskevia menetelmiä voivat olla esimerkiksi valittujen tietojen siirtäminen toiseen käsittelyjärjestelmään tai käyttäjien pääsyn estäminen valittuihin henkilötietoihin. Käsittelyn rajoittaminen on ilmaistava järjestelmässä selkeästi ja varmistettava teknisesti niin, etteivät henkilötiedot enää myöhemmin tule käsittelyn kohteeksi. (Oikeusministeriö 2017, 26.)

Vastustamisoikeus liittyy vain osaan henkilötietojen käsittelyperusteita. Rekisteröidyllä on oikeus olla joutumatta pelkästään automaattisen päätöksenteon kohteeksi esimerkiksi laina- tai työpaikkahakemusten yhteydessä silloin, kun päätös perustuu profilointiin. Useimmiten henkilötietojen käsittelyn vastustaminen tarkoittaa suoramarkkinointikieltoa. (Asetus luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä, 21 artikla.) Rekisteröidyllä on oikeus missä tahansa asiakkuuden vaiheessa kieltää henkilötietojensa käsittely markkinointiin, markkina- ja mielipidetutkimukseen, henkilömatrikkeliin tai sukututkimukseen (Valtiovarainministeriö 2016, 16.) Tietosuoja-asetuksen vastustamisoikeus korvaa ja täydentää henkilötietolain mukaista suoramarkkinoinnin kiello-oikeutta. Rekisterinpitäjien pitää entistä aktiivisemmin kertoa kielloista ja niiden merkityksistä. Tieto vastustamisoikeudesta on esitettävä selkeästi ja muusta tiedotuksesta erillään viimeistään silloin, kun rekisteröityyn ollaan yhteydessä ensimmäistä kertaa. (Asetus luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä, 21 artikla.) Erilaisten verkkopalvelujen, esimerkiksi verkkokaupan tai yrityksen omat tiedot -palvelun yhteydessä rekisteröidyn on voitava käyttää vastustamisoikeuttaan automaattisesti (Oikeusministeriö 2017, 27).

Vastustamisoikeus ei koske sopimuksen tai suostumuksen perusteella tapahtuvaa käsittelyä. Käytännössä se ei siis koske kanta-asiakkuuksia tai niihin rinnastettavia jäsenyyksiä. Tällaiset asiakkuuden muodot onkin suositeltavaa muotoilla selkeään sopimukselliseen

muotoon, jolloin kyse on yksiselitteisesti yrityksen ja asiakkaan välisestä sopimuksesta ja sen toteuttamisesta. (Koivumäki 15.12.2016.)

Veronmaksajilla on käytössä erillinen estolista, jota käytetään estämään rekisteröidyn henkilötietojen tahaton käyttö rekisteröidyn pyynnöstä: ”poistakaa tietoni, älkääkä enää koskaan ottako minuun yhteyttä”. Tällä listalla varmistetaan, että henkilötiedon käsittelykielto pysyy voimassa myös rekisteröidyn tietojen käsittelyperusteen lakattua ja hänen tietojensa poistuessa asiakasrekisteristä tai, jos henkilötietoa on käytetty oikeutettuun etuun perustuen, eikä rekisteröidyn tietoja ole koskaan edes tallennettu Veronmaksajien omiin järjestelmiin.

Veronmaksajat tarjoaa mahdollisuuden vastustaa tietojen käsittelyä markkinointitarkoituksiin niin puhelinmarkkinoinnin ja perinteisen postitse lähetettävän suoramarkkinoinnin yhteydessä kuin verkon liittymislomakkeilla, tilauslomakkeilla ja jäsenten omat tiedot -palvelussa. Puhelinmarkkinoinnissa asia käydään selkeästi läpi omana kohtanaan sekä osana kaupan kertausta. Verkko- ja paperilomakkeilla vastustamisoikeus esitetään selkeästi omana osionaan yhteystietojen jälkeen. Harkintaan jää, olisiko verkkosivuille mahdollista toteuttaa joissain yrityksissä käytössä oleva portaalimallinen ratkaisu, jossa yhdeltä sivulta olisi pääsy kaikkiin Veronmaksajien toiminnassa tarvittaviin suostumuksiin ja kieltoihin sekä rekisteriselosteisiin ja tietovirtojen kuvauksiin.

2.5.3 Tietojen oikaisu ja tietojen poistaminen

Henkilötietojen käsittelyä koskevissa periaatteissa rekisterinpitäjältä edellytetään, että henkilötiedot ovat täsmällisiä ja päivitettyjä. Tietosuoja-asetuksen mukaan rekisterinpitäjän on ”toteutettava kaikki kohtuulliset toimenpiteet sen varmistamiseksi, että käsittelyn tarkoituksiin nähden epätarkat ja virheelliset henkilötiedot poistetaan tai oikaistaan”. (Asetus luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä, 5 artikla.)

Tietosuoja-asetuksen mukainen oikeus tietojen oikaisemiseen vastaa henkilötietolaissa määritellyä oikeutta saada epätarkat ja virheelliset tiedot korjatuksi sekä puutteelliset tiedot täydennetyksi. Tarvittaessa rekisteröity voi myös toimittaa lisäselvityksiä oikaisun toteuttamiseksi; tietojen oikaisu pitää tehdä viipymättä ja maksutta. (Asetus luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä, 16 artikla.) Veronmaksajien jäsenisivuille rekisteröitynyt jäsen voi korjata itse yhteystietonsa omat tiedot -palvelussa. Asiakkaat voivat tehdä muutoksia myös puhelimitse, sähköpostilla tai postittamalla yhteystietojen muutos -kortin. Suurin osa osoitteenmuutoksista saadaan Postilta ostetun palvelun kautta.

Tietosuoja-asetus takaa rekisteröidylle tietyin rajoituksin oikeuden tietojen poistamiseen eli niin kutsutun oikeuden tulla unohdetuksi. Rekisterinpitäjällä on velvollisuus ilmoittaa kaikille niille tahoille, jotka käsittelevät rekisteröidyn tietoja tai joille se on luovuttanut henkilötiedot, että rekisteröity on pyytänyt poistamaan tietonsa. Tietojen poistaminen tarkoittaa käytännössä sitä, että poisto koskee kaikkia rekisteröidyn henkilötietoihin liittyviä linkkejä, henkilötietojen jäljennöksiä ja kopioita siltä osin, kuin poisto on käytettävissä oleva teknologia ja toteuttamiskustannukset huomioon ottaen mahdollista. (Asetus luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä, 17 artikla.) Oikeus tulla unohdetuksi on oikeutta saada rekisterinpitäjä poistamaan henkilötiedot ilman aiheetonta viivytystä, ellei rekisteröidyn henkilötietojen säilytykselle ole oikeusperustetta (Tuomala 27.9.2017).

Oikeus tietojen poistoon ei periaatteessa ole ongelmallinen tavanomaista liiketoimintaa harjoittaville yritykselle, jolla on sopimus, suostumus tai muu pätevä käsittelyperuste rekisteröidyn tietojen käsittelylle (Koivumäki 15.12.2016). Rekisteröidyllä on oikeus pyytää tietojensa poistamista, jos tietoja ei enää tarvita siihen tarkoitukseen kuin ne on kerätty, rekisteröity on peruuttanut suostumuksen tai hän vastustaa tietojen käsittelyä, eikä rekisterinpitäjällä ole käsittelyperusteita kuten avoimia laskuja tai reklamaatioita. (Asetus luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä, 17 artikla.) Yritys voi siis perustellusta syystä kieltäytyä tietojen poistosta; rekisteröidyn henkilötietojen käyttö on kuitenkin kielletty kaikkiin muihin tarkoituksiin kuin perustelussa esitettyyn.

Rekisteröidyn henkilön tietojen poiston tekniselle toteutukselle on olemassa ainakin seuraavat vaihtoehdot: tietojen merkitseminen niin, ettei niitä enää käsitellä tuotantojärjestelmissä ja niihin pääsyä rajoitetaan, mutta tiedot kuitenkin ovat fyysisesti edelleen järjestelmän tietovarastossa tai tietojen salaaminen vahvalla nykyaikaisella salausalgoritmilla ja yksilöllisellä salausavaimella kullekin rekisteröidylle tai tietojen ylikirjoittamisella. (Valtiovainministeriö 2016, 15.) Muu pätevä syy tietojen säilyttämiselle voi olla myös henkilötietojen rajoittamisen ja vastustamisen (luku 2.5.2) yhteydessä mainittu tietojen säilyttäminen muusta henkilötietojen käsittelystä erillisenä käsittelyn estolistana. Listalla olevia tietoja käsitellään vain silloin, kun yritys hankkii esimerkiksi markkinointirekisterejä ulkopuolisista lähteistä ja estolistalle merkityt tiedot poistetaan näistä ulkopuolelta hankituista rekistereistä rekisteröidyn tietojen jatkokäsittelyn, esimerkiksi suoramarkkinoinnin estämiseksi. (Koivumäki 29.3.2017.)

Veronmaksajien jäsenrekisterin poistoissa törmäävät Veronmaksajien sääntöjen ja tietosuoja-asetuksen periaatteet. Yhdistyksen sääntöjen mukaan jäsenet voivat erota itse tai hallitus voi erottaa jäsenen esimerkiksi maksamattoman jäsenmaksun vuoksi. Veronmaksajien hallitus ei ole tehnyt erottamispäätöksiä. Erottamispäätös pitäisi toimittaa tiedoksi

erotetulle jäsenelle, joka puolestaan olettaa maksamattomuuden jo tarkoittavan sitä, ettei hän halua enää olla jäsen. Veronmaksajien sääntöjen 7 §:ssä todetaan:

"Hallitus voi keskusliitosta erottaa jäsenen, joka toimii vastoin keskusliiton tarkoituksia, sääntöjä tai päätöksiä taikka on laiminlyönyt jäsenmaksun maksamisen. Erotetulla jäsenellä on kuitenkin oikeus saattaa erottamistaan koskeva hallituksen päätös valtuuskunnan tutkittavaksi ilmoittamalla siitä kirjallisesti hallitukselle kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa erottamispäätöksestä tiedon saatuaan." (Veronmaksajain Keskusliitto ry.)

Vuosien kuluessa maksamattomuuden vuoksi lepäämään laitettujen jäsenyyksien tietojen ylläpito on hankalaa tai jopa mahdotonta, koska niin osoitetiedot kuin puhelinnumerot ovat suurelta osin vanhentuneet eikä tietojen päivittäminen ilman henkilötunnusta ole luotettavaa. Veronmaksajilla ei ole vakiintunutta prosessia tietojen poistamiselle. Henkilötietojen poistamisen tai säilyttämisen kriteerit pitääkin tarkistaa ja määritellä ennen tietosuojasetuksen voimaan astumista.

2.5.4 Oikeuksien käyttäjän tunnistaminen

Rekisterinpitäjällä on velvollisuus tunnistaa rekisteröidyn henkilöllisyys, kun tämä käyttää oikeuksiaan saadakseen pääsyn tietoihinsa tai käyttääkseen muita hänelle kuuluvia oikeuksiaan (Valtiovarainministeriö 2016, 13). Yrityksen on toteutettava rekisteröidyn oikeudet aina, ellei yritys pysty osoittamaan, ettei se pysty tunnistamaan henkilöä luotettavasti. Jos yrityksellä on perusteltu syy epäillä, ettei pyynnön tehnyt henkilö ole se, joka hän sanoo olevansa, yritys voi pyytää lisätietoja henkilöllisyyden vahvistamiseksi. (Asetus luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä, 12 artikla.) Tietosuojasetus ei ota kantaa tunnistamisen periaatteisiin, menetelmiin tai tasoon. Resitaaleissa kuitenkin todetaan, että rekisterinpitäjän on käytettävä kaikkia kohtuullisia keinoja tarkistaakseen rekisteröidyn henkilöllisyys silloin, kun tämä haluaa saada pääsyn tietoihinsa (Asetus luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä, resitaali 64).

Veronmaksajien jäsen voi käyttää osaa oikeuksistaan rekisteröitymällä veronmaksajat.fi-sivuston käyttäjäksi ja luomalla käyttäjätunnukset jäsennumeron ja postinumeron yhdistelmällä. Käyttäjätunnuksena toimii jäsenen sähköpostiosoite ja salasanan hän muodostaa itse. Jäsen voi itse hallinnoida salasanan vaihtoa ja salasanan mahdollisesti unohtuessa jäsen voi tilata uuden salasanan Veronmaksajien jäsenrekisterissä olevaan sähköpostiosoitteeseen. Jäsen voi hallinnoida omat tiedot -palvelussa yhteystietojensa lisäksi markkinointilupia ja -kieltoja.

Kun jäsen haluaa käyttää tarkastusoikeuttaan, noudatetaan henkilötietolaista muodostettua käytäntöä: asiakas tekee kirjallisen, omalla allekirjoituksellaan vahvistetun pyynnön tarkastusoikeuden käyttämisestä. Pyydetty tiedot toimitetaan Veronmaksajien järjestelmästä löytyvillä yhteystiedoilla asiakkaalle. Asiakas voi tulla myös henkilökohtaisesti Veronmaksajien toimistolle, jolloin henkilöllisyys voidaan todeta pyytämällä asiakasta kertomaan yhteystietonsa ja esittämään henkilökortin tai ajokortin. Puhelimitse asioitaessa tarkistetaan, että puhelu tulee rekisteriin merkitystä numerosta ja pyydetty tiedot toimitetaan, asiakkaan valinnan mukaan, joko asiakasrekisteriin merkittyyn postiosoitteeseen tai sähköpostiosoitteeseen. Veronmaksajilla ei ole oikeutta kerätä ja käsitellä asiakkaiden henkilötunnuksia (luku 1.2.3). Jäsenen käyttäessä asetuksessa mainittuja oikeuksiaan tietojensa tarkastamiseksi tai muuttamiseksi on laadittava yhtenäiset säännöt jäsenen tunnistamisesta esimerkiksi kiusaamisen tai entisen puolison tietojen urkkimisen estämiseksi.

2.6 Profilointi ja automatisoidut yksittäispäätökset

Profilointi on yrityksen tapa kerätä ymmärrystä asiakkaistaan ja heidän käyttäytymistään paremman asiakaspalvelun tarjoamiseksi. Profiloinnissa on kyse asiakkaiden ryhmitelystä, eri ryhmien välisten erottavien tekijöiden tunnistamisesta ja hyödyntämisestä asiakkaan eduksi. Muodostettu ryhmäprofiili on useimmiten vain tulkinta keskimääräisestä ryhmän edustajasta. (Perko 15.12.2016.) Profilointi on mitä tahansa henkilötietojen automaattista käsittelyä luonnollisen henkilön ominaisuuksien arvioimiseksi. Profilointi voi perustua esimerkiksi rekisteröidyn työsuorituksen, taloudellisen tilanteen, mieltymysten ja kiinnostuksen kohteiden, käyttäytymisen, sijainnin tai näiden yhdistelmien analysointiin. (Tuomala 27.9.2017.) Profilointi on yksilön järjestelmällistä seurantaa. Verkossa tapahtuvalla seurannalla (tracking) voidaan kerätä tietoa henkilöiden mieltymysten ja kiinnostusten kohteista. Myös hyvin henkilökohtaisten ja arkaluontoisten tietojen seuraaminen on teknisin keinoin mahdollista. Tällaisia tietoja ovat esimerkiksi talouteen liittyvät tiedot ja ihmissuhteet. (Mäkiranta 2.2.2017.)

Rekisteröidyllä on oikeus kieltäytyä olemasta sellaisten päätösten kohteena, jotka perustuvat ainoastaan automaattiseen tietojenkäsittelyyn, jos päätöksellä on rekisteröityä koskevia oikeusvaikutuksia tai päätöksen vaikutukset rekisteröidylle ovat muuten merkittäviä. (Asetus luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä, 22 artikla.) Jos rekisteröity vastustaa tietojensa käsittelyä suoramarkkinointiin, ei tietoja saa käyttää myöskään suoramarkkinointiin liittyvään profilointiin (Asetus luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä, 21 artikla). Arkaluontoisia tietoja kuten esimerkiksi etni-

nen syntyperä, poliittinen tai uskonnollinen vakaumus tai ammattiliiton jäsenyys saa käsitellä ja käyttää profiloinnin parametrina vain rekisteröidyn nimenomaisella suostumuksella. (Asetus luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä, 9 artikla.)

Jos yritys profiloii asiakkaitaan ja tekee kyseiseen profilointiin liittyen yksilöä koskevia automaattisia päätöksiä, pitää yrityksen kertoa profiloinnin olemassaolosta ja sen logiikasta sekä profiloinnin seurauksista rekisteröidylle. (Asetus luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä, 13 artikla.) Henkilötietojen käsittelyyn liittyvä profiloinnin logiikka on syytä avata palvelullisesti ja käytännön esimerkkien avulla. Rekisteröidylle on lisäksi selvitettävä profiloinnin tuottaman päätöksen merkitys ja päätöksen mahdolliset seuraukset rekisteröidylle. (Perko 15.12.2016.)

Veronmaksajilla ei ole asetuksessa kuvatun kaltaista profilointiin perustuvaa päätöksentekoa. Asiakasviestintää voidaan kohdentaa esimerkiksi asiakkaan sijainnin mukaan; Rovaniemen veroiltaan kutsutaan Rovaniemellä ja sen lähialueilla asuvia jäseniä. Tulevaisuudessa käyttöön otettavan markkinoinnin automaatiojärjestelmän avulla viestintää ja markkinointia on mahdollista kohdentaa myös asiakkaiden kiinnostuksen mukaan. Asiakkaan kiinnostusta voidaan tulkita esimerkiksi sen mukaan, mitä linkkejä hän vastaanottamisaan viesteissä klikkaa.

2.7 Tietosuojavastaava

Yrityksessä pitää selvittää, onko sen nimitettävä tietosuojavastaava. Kun rekisterinpitäjä tai tietojenkäsittelijä on viranomainen tai julkishallinnon elin, tai organisaatio käsittelee esimerkiksi rikoksiin liittyviä henkilötietoja, tulee niiden nimetä tietosuojavastaava. Myös yritys, jonka ydintehtävänä on käsitellä henkilötietojen siten, että käsittely edellyttää rekisteröityjen säännöllistä ja järjestelmällistä seurantaa laajassa mitassa tarvitsee tietosuojavastaavan. Tietosuojavastaava ei kuitenkaan ole vastuussa henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta, vaan vastuu kuuluu aina organisaation johdolle. Tietosuojavastaavalla on riippumaton asema organisaatiossa ja hän raportoi suoraan ylimmälle johdolle. Yksi tietosuojavastaava voi toimia useammassa organisaatiossa vastaavassa roolissa. (Valtiovarainministeriö, 12.) Tietosuojavastaavan tehtävänä on seurata yrityksen henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuutta ja auttaa siten yritystä lainsäädännön asettamien velvoitteiden toteuttamisessa. Tehtävän hoitaminen edellyttää, että tietosuojavastaava otetaan riittävän ajoissa mukaan kaikkiin tietosuojaan liittyviin projekteihin. (Valtiovarainministeriö 2016, 19.)

Tietosuojavastaavan tehtävälästä on niin laaja, että monissa tilanteissa lienee tarpeen muodostaa useamman hengen tietosuojajorganisaatio. Tietosuojavastaavan pitää tuntea tietosuojalainsäädäntö ja osata soveltaa sitä käytäntöön. Tietosuojavastaava tehtäviä ovat muun muassa asetuksen vaatimusten täytäntöönpano ja soveltaminen, tietosuojajasi-oissa neuvominen ja opastaminen, tietosuojadokumentaation tekemisen valvonta ja oh-jaus sekä yhteistyö valvontaviranomaisten kanssa. Tietosuojavastaavan aseman turvaa-miseksi asetuksessa on säädetty, ettei tietosuojavastaavaa saa erottaa tai rangaista teh-täviensä hoitamisen vuoksi. Tietosuojavastaavalla voi olla myös muita tehtäviä, mutta niistä ei saa syntyä eturistiriitoja tietosuojajtyön kanssa. (Valtiovarainministeriö 2016, 19.)

Veronmaksajilla ei ole velvollisuutta nimetä tietosuojavastaavaa. Ohjeistuksissa organi-saatiota kannustetaan muodostamaan tietosuojajorganisaatio, jonka tavoitteena on viedä tietosuojajtyö osaksi organisaation arkea. Tietosuojajorganisaatio voidaan muodostaa esi-merkiksi asiakaspalvelun, myynnin ja markkinoinnin henkilöistä, joiden tehtävänä on ra-portoida ja dokumentoida uusista tai muuttuvista henkilötietojen käsittelyä koskevista käy-tännöistä tai hankkeista. Tällä tavalla toimien täytetään myös asetuksessa määritelty osoi-tusvelvollisuus. (Valtiovarainministeriö 2016, 20.)

2.8 Henkilötietojen käsittelyyn liittyvät riskit

Henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä riskeistä huolimatta yritykset tarvitsevat tietoja asiak-kaistaan. Ilman asiakastietoja yrityksen olisi mahdotonta pitää yhteyttä asiakkaisiinsa tai toimittaa tilattuja tuotteita ja laskuja. Yritystoiminnassa riskinä pidetään sellaisen inhimilli-sen tai teknisen virheen mahdollisuutta, millä on vaikutuksia yrityksen tai sen henkilökun-nan toimintakykyyn tai asiakkaiden kokemuksiin tai oikeuksiin. Riskien kartoittaminen on siten yrityksen toiminnan kannalta kielteisen tapahtuman mahdollisuuksien ja todennäköi-syyksien arviointia. (Lehtonen 2009, 8–9.) Tietosuojajasetuksen mukaan yritysten, joiden henkilötietojen käsittelyyn kohdistuu korkea riski, on tehtävä vaikutusten arviointi osana riskikartoitusta (Tietosuojajavaltuutetun toimisto).

Tietosuojajasetuksessa riskeillä tarkoitetaan henkilötietojen käsittelystä rekisteröidylle mahdollisesti aiheutuvia fyysisiä, aineellisia tai aineettomia vahinkoja esimerkiksi silloin, kun käsittely voi johtaa syrjintään, identiteettivarkauteen tai petokseen, taloudellisiin me-netyksiin tai sosiaaliseen vahinkoon. Riskiperusteinen lähestymistapa tarkoittaa, että tieto-suojajasetuksen velvoitteet ja suojatoimet suhteutetaan henkilötietojen käsittelystä rekis-teröityjen oikeuksille ja vapauksille mahdollisesti aiheutuvaan riskiin. Tällä pyritään välttä-mään matalariskisen toiminnan ylisääntelyä ja kohdistamaan tarpeelliset toimenpiteet kul-loinkin henkilötietojen käsittelyyn liittyvän riskin mukaisesti. (Oikeusministeriö 2017, 16.)

Henkilötietojen käsittelyn yhteydessä riskien arvioinnilla selvitetään, millaisia ja kuinka vakavia seuraamuksia henkilötietojen häviämisellä, tuhoutumisella, muuttumisella tai joutumisella väärin käsiin olisi, mikä on tällaisen riskin toteutumisen todennäköisyys ja millaisia keinoja yrityksellä on ennakoida ja tunnistaa riskiä sisältävä tilanne ennen sen toteutumista (Lehtonen 2009, 25).

Rekisterinpitäjän ja henkilötietojen käsittelijän tulisi suunnitella prosessit tietoturvaloukkausten varalle osana henkilötietojen käsittelyn perussuunnittelua. Rekisterinpitäjän on dokumentoitava henkilötietojen tietoturvaloukkaukset ja niihin liittyen odotettavissa olevat tai todennäköiset vaikutukset rekisteröidyille sekä tehdyt korjaavat toimenpiteet. Jos tietoturvaloukkaus todennäköisesti aiheuttaa korkean riskin rekisteröidyn oikeuksille ja vapauksille, on rekisterinpitäjä velvollinen ilmoittamaan tietoturvaloukkauksesta myös rekisteröidyille. (Oikeusministeriö 2017, 33). Yrityksen tulee huolehtia tietojen suojaamisesta kaikissa henkilötietojen käsittelyn vaiheissa aina tietojen keräämisestä ja tietojen tuhoamiseen saakka. Käsittelyn turvallisuus edellyttää esimerkiksi järjestelmien ja palveluiden luottamuksellisuutta, eheyttä, käytettävyyttä ja vikasietoisuutta sekä kykyä palauttaa tietojen saatavuus ja pääsy tietoihin nopeasti fyysisen tai teknisen vian sattuessa. Tietojen suojaaminen edellyttää myös henkilötietojen käsittelyn seuraamista ja valvontaa. (Oikeusministeriö 2017, 31.)

Viranomaisten (Oikeusministeriö 2017, Valtiovarainministeriö 2016) ohjeistuksissa otetaan henkilötietojen käsittelyn lisäksi kantaa tietoturvan suunnitteluun ja oikeaan mitoittamiseen suhteessa henkilötietojen käsittelyn laajuuteen ja luonteeseen, tietoturvan käsittelykustannuksiin sekä mahdollisen tietoturvaloukkauksen aiheuttamiin seurauksiin rekisteröidyille. Erityiskysymyksenä nostetaan esiin myös henkilötietojen käsittely työsuhteessa ja todetaan, että työntekijöiden henkilötietojen käsittelyä ohjaavat samat periaatteet kuin yrityksen asiakkaiden henkilötietojen käsittelyä. Tietoturvallisuuden toteuttaminen yrityksessä edellyttää lukuisia tietojärjestelmiä ja niiden käyttöä koskevia selvityksiä ja ohjeistuksia aina tietojärjestelmien ja -laitteiden tietoturvan hallinnasta tietojen käsittelyn valvontaan ja seurantaan (Valtiovarainministeriö 2016, 17).

Tietosuoja-asetus tuo yrityksille raportointivelvollisuuden tietoturvaloukkauksista. Yrityksen on tehtävä ilmoitus valvontaviranomaiselle 72 tunnin kuluessa tietoturvaloukkauksesta. Yrityksen tulee ilmoittaa tietoturvaloukkauksesta myös rekisteröidyille, jos loukkaus aiheuttaa riskin rekisteröidyn henkilötietojen suojalle tai yksityisyydelle. Henkilötietojen käsittelijän on ilmoitettava tietoturvaloukkauksesta rekisterinpitäjälle välittömästi, kun se on saanut loukkauksen tietoonsa. (Tuomala 27.9.2017.) Raportointivelvollisuutta ei kuiten-

kaan ole, jos rekisterinpitäjä pystyy osoittamaan, ettei henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta todennäköisesti aiheudu luonnollisten henkilöiden oikeuksiin ja vapauksiin kohdistuvaa riskiä. Raportointivelvollisuus koskee tilanteita, joissa tietomurto todennäköisesti aiheuttaa suuren riskin rekisteröidyille esimerkiksi maksuvälinepetoksen, identiteettivarkauden tai muun rikollisen toiminnan muodossa. (Valtiovarainministeriö 2016, 17.)

Veronmaksajien asiakasrekisterin tiedot muodostavat puhelinluettelomaisen yhteystietorekisterin täydennettynä jäsenyystiedolla ja maksuhistorialla. Henkilötietojen käsittely ei todennäköisesti aiheuta korkean tason riskiä rekisteröidyn oikeuksille tai vapauksille. Henkilötiedot eivät kohdistu asetuksessa mainittuihin erityisiin tietoryhmiin, joita ovat esimerkiksi arkaluontoiset tiedot kuten etninen tausta, poliittinen mielipide, sukupuolinen suuntautuminen tai ammattijärjestöön kuuluminen. Vaikka selosteen tekeminen käsittelytoimista ei ole pakollinen, voidaan säännölliset käsittelytoimet kuten vuosilaskutus, Taloustaidon postitus ja muut vastaavat asiakkuuden hoitoon liittyvät tiedot merkitä esimerkiksi jäsenpalvelun vuosikelloon.

Ulkopuolisen haltuun joutuessaan Veronmaksajien asiakasrekisterin tiedoista ei muodostu korkean luokan riskiä asiakkaille. Rekisterin tietojen avulla ei voida suoraan tehdä esimerkiksi identiteettivarkauksia tai maksuvälinepetoksia. Tietomurtoja tekeville tahoille sähköpostiosoite on eniten tavoittelemisen arvoinen tieto. Ilman muita asiakasta yksilöiviä tietoja kuten henkilötunnusta, sähköpostiosoite yksin ei muodosta suurta riskiä asiakkaille, ellei henkilö itse omilla toimillaan vaikuta asiaan eli vastaa saamiinsa sähköposteihin ja anna esimerkiksi henkilö- tai pankkitietojaan.

2.9 Vahingonkorvaukset ja hallinnolliset sakot

Tietosuoja-asetuksessa määrätään aiempaa tiukemmat seuraamukset rikkomuksista. Tietosuojaviranomaiset voivat antaa asetuksen velvoitteita rikkovalle rekisterinpitäjälle tai tietojen käsittelijälle sakon, joka voi olla enintään 10 tai 20 miljoonaa euroa. Sakko voidaan määrätä myös kokonaisliikevaihdon perusteella, jolloin maksimi on neljä prosenttia vuositaisesta kokonaisliikevaihdosta. Tietosuojaviranomainen voi käyttää myös muita seuraamuksia kuin sakkoja, kuten antaa varoituksen, huomautuksen tai määräyksen tai rajoittaa tai kieltää henkilötietojen käsittelyä. Sanktioiden arvioinnissa sovelletaan kokonaisvaltaista, tapauskohtaista harkintaa. (Tietosuojavaltuutetun toimisto; Valtiovarainministeriö 2016, 30.) Hallinnollisia sakkoja määriteltäessä otetaan huomioon muuan muassa henkilötietoihin kohdistuvan rikkomuksen luonne, laajuus ja kesto sekä rikkomuksen tahallisuus. Rekisterinpitäjän tai käsittelijän oma-aloitteinen yhteydenotto tietosuojaviranomaisiin

ja aktiivinen toiminta vahinkojen minimoiseksi voidaan sakoista päätettäessä ottaa lieventävinä seikkoina huomioon. (Koivumäki 29.3.2017.)

Hallinnollisten sakkojen lisäksi myös rekisteröity voi esittää vahingonkorvausvaatimuksen rekisterinpitäjälle tai henkilötietojen käsittelijälle, jos tietosuoja-asetuksen rikkominen on aiheuttanut hänelle aineellista tai aineetonta vahinkoa. Käsittelijä on vastuussa vahingosta vain niissä tapauksissa, kun se on toiminut rekisterinpitäjältä saamiensa tietosuoja-asetuksen mukaisten ohjeiden vastaisesti. (Koivumäki 29.3.2017.)

Kun valvontaviranomainen havaitsee tai saa valituksia puutteellisesti tai virheellisesti hoidetusta tietosuojasta, se tarkistaa tilanteen ja antaa yritykselle kehotuksen korjata tilanne. Tarvittaessa tietosuojaviranomaiset tarjoavat myös neuvoja tilanteen korjaamiseksi. Mikäli korjaavia toimenpiteitä ei tehdä riittävässä laajuudessa tai annetussa ajassa, viranomainen voi määrätä hallinnolliset sakot. Sakot ja muut sanktiot eivät siis tule yritykselle yllätyksenä.

3 Tutkimus, sen kulku ja tulokset

Toukokuussa 2018 voimaan astuva tietosuoja-asetus liittyy merkittävästi Veronmaksajien jäsenhankinnan ja jäsenpalvelun käytäntöihin. Organisaatiossa on tärkeää selvittää, mitä muutos tarkoittaa, ja tehdä tarvittavat muutostoimenpiteet ennen asetuksen voimaan astumista.

3.1 Tutkimusasetelma

Tutkimus lähtee oman työyhteisöni käytännön tarpeesta. Tutkittava ilmiö liittyy omaan työnkuvaani markkinointipäällikkönä (kuvio 3) Veronmaksajissa. Tutkimus on Vilkan (2015, 18) kuvaamaa työelämän tutkimusta, joka liittyy tutkijan omaan ammatti- tai toimialaan ja tutkimustarve syntyy oikeasta työelämän tarpeesta.

Tutkimusaiheena tietosuoja-asetus ja sen vaikutus yrityksen prosesseihin on ajankohtainen, eikä siitä löydy yleistä suoraan sovellettavaa käytännön ohjeistusta. Lisäksi yritykset ovat noudattaneet henkilötietolain säännöksiä oman organisaationsa tarpeista, periaatteista ja järjestelmistä lähtien, jolloin yleisiä siirtymäohjeita eri toimialoilla toimiville yrityksille ja yhteisöille on myös hankala muodostaa.

Veronmaksajissa tietosuoja-asetus linkittyy erityisesti jäsenhankinnan ja jäsenpalvelun arkeen. Tutkimuskohteeksi rajasin jäsenen matkan potentiaalista asiakkaasta Veronmaksajat jättävään jäseneseen. Tämä on käytännössä se jäsenyyden elinkaari, mihin Veronmaksajat liittyy henkilötiedon käsittelijänä ja rekisterinpitäjänä.

3.1.1 Tutkimusongelma

Tietosuoja-asetus edellyttää muutoksia Veronmaksajien vakiintuneisiin toimintatapoihin ja prosesseihin. Jotta vaadittavat muutokset saadaan aidosti osaksi päivittäistä toimintaa, tarvitaan uuden oppimista ja uudenlaista näkökulmaa tuttujen asioiden tarkasteluun.

Jäsenhankinnassa muutos tarkoittaa osoitteistojen hankinta- ja siirtoprosessien tarkastelua ja näiden prosessien päivittämistä asetuksen mukaiseksi sekä päivitettyjen prosessien kuvaamista. Jäsenhankinnassa on lisäksi tärkeää päivittää kumppanuussopimukset tietosuoja-asetuksen vaatimusten mukaisiksi ja varmistaa, että nykyiset ja harkinnassa olevat kumppanit noudattavat tietosuoja-asetuksen vaatimuksia.

Jäsenpalvelussa muutos tarkoittaa tietojen peruskäsittelyn sekä tietojen säilyttämisen ja poiston tarkastelua uuden asetuksen kannalta. Asiakkaille on taattava asetuksen mukainen tietojen tarkastusoikeus ja, asetuksessa määritellyissä tilanteissa, myös mahdollisuus kieltää tietojensa käsittely osittain tai kokonaan. Koska henkilöiden asioita hoidetaan tietotekniikan avulla, usein internetin yli, pitää varmistua myös tietojen eheydestä ja tietoturvasta järjestelmien ja verkkopalveluiden osalta.

Tällä tutkimuksella pyritään selvittämään, mitä vuonna 2018 voimaan tuleva tietosuoja-asetus tarkoittaa Veronmaksajien jäsenpalvelussa ja jäsenhankinnassa. Millaisia muutoksia jäsenhankinnan ja jäsenpalvelun prosesseihin ja niiden kuvauksiin pitää tehdä siirryttäessä henkilötietolain mukaisista käytännöistä uuden tietosuoja-asetuksen mukaisiin prosesseihin.

Kehittämistehtävän ja tutkimuksen perimmäisenä tarkoituksena on löytää vastaus kysymykseen: Mitä uusi tietosuoja-asetus tarkoittaa käytännössä Veronmaksajien jäsenhankinnassa ja jäsenpalvelussa?

3.1.2 Tutkimusote

Tutkimuksen keskiössä on työpaikallani käytössä olevien prosessien kehittäminen ja tarvittaessa muuttaminen sekä dokumentaation päivittäminen ja kehittäminen. Tämän vuoksi laadullinen tutkimusote tuntui luontevalta valinnalta. Tietosuoja-asetusta tutkiessani kantani laadullisen tutkimusotteen valinnasta vahvistui edelleen.

Laadullinen tutkimus mahdollistaa, että minä tutkijana opin jäsenhankinnan ja jäsenpalvelun käytännöistä ja samalla tutkittavat saavat tietoa tulossa olevista muutoksista ja pääsevät vaikuttamaan omaan työhönsä liittyvien prosessien kehittämiseen. Tai kuten Kananen (2015, 35) ilmaisee: ”Laadullisessa tutkimuksessa tutkija kyselee ja keskustelee tutkittavien kanssa ilmiöstä.” Keskusteluissa asiat selkiytyvät tutkijalle vähitellen ja keskustelulla on mahdollista ohjautua sellaisiin, lopputuloksen kannalta tärkeisiin kysymyksiin, joita tutkija ei olisi ilman keskustelua osannut kysyä. Myös Vilka (2015, 125) korostaa sitä, etteivät tutkimukseen osallistuvat ole vain passiivisia tiedon lähteitä, vaan tutkimus toimii kahden suuntaan. Saadessaan tarvitsemiaan tietoja tutkija samalla lisää tutkittavien osallisuutta ja kannustaa näitä kiinnostumaan ja seuraamaan tutkittavaa aihetta. Tutkija osallistuu ja pyrkii luomaan myönteistä suhtautumista tulossa olevaan muutokseen.

Laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä, että teoriaa käytetään pohjana tutkimukselle jopa siinä määrin, että teoria voi ohjata tutkimuksen suuntaa. Laadullisessa tutkimuksessa ei

aina ole esitettävissä selkeää odotusarvoa, lopputulemaa, vaan tutkija on oppijana koko tutkimusprosessin ajan. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Toimintatutkimus on lisäksi organisaatioon tai tilanteeseen sidottua ja sen toteuttaminen vaatii yhteistyötä (Metsämuuronen 2006, 102). Ennen haastatteluja tiesin jo, että uusi tietosuoja edellyttää muutoksia prosesseihin ja dokumentaatioon, mutta minulla ei ollut selkeää käsitystä, mitä käytäntöjä pitäisi muuttaa ja miten.

Vielä tutkimushaastattelujen ollessa käynnissä pohdin, onko kyseessä kehittämistutkimus vai toimintatutkimus. Sekä kehittämistutkimuksella että toimintatutkimuksella etsitään käytännön ratkaisuja (Kananen 2015, 33). Molemmissa tutkimustyypeissä kehittämisen motiivina on halu kehittää, parantaa tai tehostaa organisaatiota, sen toimintaa, työvälineitä tai menetelmiä. Kehittämistutkimukselle on tyypillistä, että kehitystä mitataan ennen ja jälkeen kehittämisen (Kananen 2015, 45). Kehittämistutkimuksen ja toimintatutkimuksen keskeinen ero liittyy tutkijan asemaan: toimintatutkimuksessa tutkija on mukana prosessin kehittämisessä, kehittämistutkimuksessa tutkija on tavallaan ulkopuolinen prosessiin nähden (Kananen 2015, 43).

Toimintatutkimuksen etuna perinteisiin selvityksiin verrattuna voidaan pitää sitä, että tutkimus ja kehittäminen etenevät yhtä aikaa. Tällöin tutkimuksen tuottamaa tulosta päästään sekä soveltamaan että arvioimaan nopeasti. (Metsämuuronen 2006, 104.) Toimintatutkimukselle on ominaista, että tutkija sekä tutkii että pyrkii muuttamaan käytössä olevia prosesseja. Myös tutkittavat, muutettavien prosessien parissa työskentelevät ihmiset, otetaan tutkimuksessa mukaan aktiivisiksi toimijoiksi. Toimintatutkimuksen luonteeseen kuuluu, että aktiivinen tekeminen ja yhteistyö kulkevat varsinaisen tutkimustyön rinnalla (Kuula 2006).

Laadullisen tutkimusotteen valinnan yhteydessä toin jo esiin yhdessä oppimisen. Lisäksi tehtävänannossa työnantajaltani toivottiin jäsenpalvelun sitouttamista mukaan yhdessä tekemiseen ja kehittämiseen. Edellä mainittujen ajatusten perusteella tutkimukseni on tyypillinen toimintatutkimus, jolla tavoitellaan muutosta ihmisten toimintaan ja heidän käyttämiinsä prosesseihin ja jossa tutkija itse osallistuu muutoksen toteuttamiseen kuvion 6 mukaisesti.

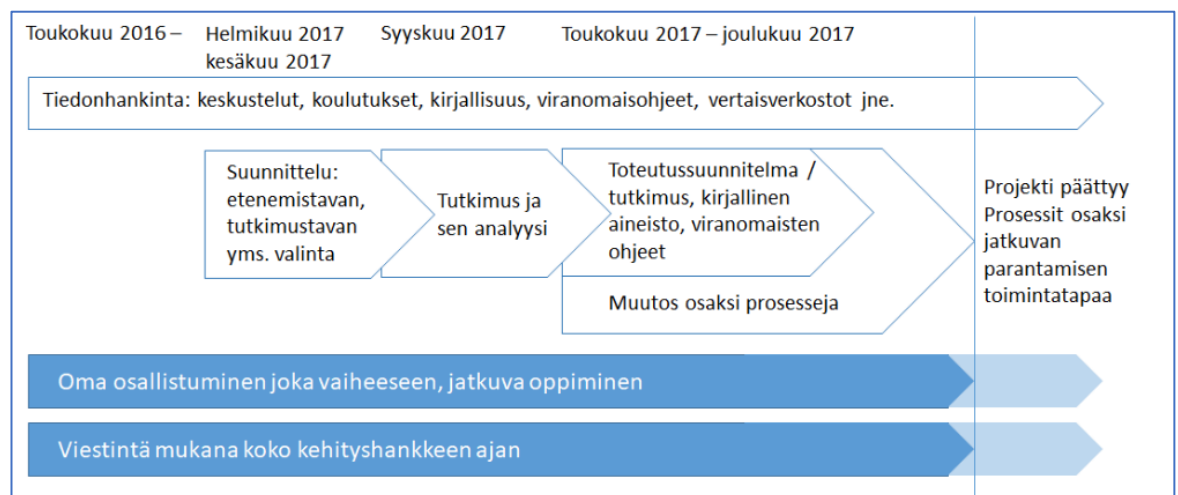
3.1.3 Työvaiheet ja aikataulu

Kehittämishankkeen työvaiheet ja aikataulu on esitetty kuviossa 6. Tiedonkeruu sisälsi lukuisiin tietosuoja-asetusta käsitteleviin koulutuksiin ja seminaareihin osallistumista sekä tietosuoja-asetukseen ja sen erilaisiin tulkintoihin ja viranomaisten ohjeisiin tutustumista.

Tiedonkeruun tavoitteena oli löytää sellainen ymmärryksen taso, jonka avulla oli mahdollista selvittää asiakaspalvelun ja jäsenhankinnan henkilötietojen käsittelyn nykytila sekä tunnistaa muutettavat ja kehitettävät prosessit ja ajatusmallit.

Laadullisella tutkimuksella hain pääkysymyksen lisäksi käsitystä muun muassa siitä, mitä jäsenpalvelun työntekijät ymmärtävät henkilötietojen käsittelyllä ja siihen liittyvillä keskeisillä käsitteillä. Tutkimuksen analyysissä pyrin selvittämään, mitä henkilötietojen käsittelyn prosesseja pitää päivittää tai kehittää tai löytyykö kaikista tarvittavista henkilötietojen käsittelyprosesseista ylipäättään kuvauksia.

Kehittämishankkeen toteutussuunnitelmaan kirjataan monipuoliseen aineistoon, tutkimusanalyysiin ja viranomaisohjeisiin perustuvat suunnitelmat muutoksen läpivientiin sekä vastuut ja aikataulut henkilötietojen käsittelyn dokumentoinnille. Osoitusvelvollisuus edellyttää käsittelyyn liittyvien prosessien sekä tietosuojaperiaatteiden käytännön toteuttamisen dokumentointia sekä dokumentoinnin jatkuvaa kehittämistä myös tietosuoja-asetuksen tulkinnan, järjestelmien tai prosessien muuttuessa (Oikeusministeriö 2017, 6).



Kuvio 6. Kehittämishankkeen työvaiheet ja aikataulu

3.1.4 Työmenetelmät

Kehittämistehtävän yhteydessä käynnistettävän hankkeen toteutuksen suunnittelussa sovelletaan Kotterin kahdeksan askeleen mallia. Mallin ensimmäisen askeleen mukainen muutoksen välttämättömyydestä viestiminen on aloitettu jo hyvissä ajoin keväällä 2017. Lisäksi ennen haastattelua pidettiin jäsenpalvelun tiimipalaveri, missä haastateltavat saivat perustietoja toimintatapoihin ja prosesseihin odotettavissa olevista muutoksista. Samalla jaoin heille kirjallisena perustiedot tietosuoja-asetuksesta, sen tarkoituksesta ja eroista verrattuna nykyiseen, henkilötietolain alaiseen aikaan (liite 2).

Aineistonkeruumenetelmät

Toteutin soveltavan tutkimuksen kvalitatiivisena, kirjalliseen aineistoon ja muihin tietolähteisiin perehtymisen ja toimintatutkimuksen yhdistelmänä. Koska tutkittavasta asiasta on vasta vähän kokemusperäistä tietoa, nousivat asiantuntijoiden tietosuoja-asetuksesta ja sen tulkinnoista pitämät seminaarit ja koulutustilaisuudet sekä viranomaisten tähän mennessä antamat ohjeistukset merkittäväksi osaksi kokonaisuutta.

Tein tutkimushaastattelut puolistrukturoituina parihaastatteluina, missä puhtaiden kysymysten sijaan syvennyimme keskustelemaan aihealueen herättämistä mahdollisuuksista ja kehitysideoista. Kokosin haastattelurunkoon tutkimusongelman kannalta keskeiset, tietosuoja-asetuksen ja sen tulkintojen esiin nostamat, todennäköisesti Veronmaksajien kannalta keskeiset aiheet ja teemat. Kysymyksen asettelun tavoitteena oli löytää vastauksia tutkimuskysymykseen. (Vilka 2015, 124.) Haastateltavat tutustuivat ennen parihaastatteluiden tekemistä tietosuoja-asetuksen perusteisiin (liite 2). Haastattelutilanne oli tutkijan näkökulmasta tiedon kokoamista ja kehityskohteiden tunnistamista sekä oppimista nykyisistä prosesseista. Tutkittavien kannalta haastattelutilanne oli tiedonjakamisen lisäksi oppimista ja osallistumista. Jäsenhankinnalle ja jäsenpalvelulle oli omat puolistrukturoidut lomakkeensa (liite 3).

Haastattelulomake jakautui neljään osioon, joista ensimmäiseen osaan kirjattiin haastattavien taustatekijöitä sekä haastattelun kulkuun liittyviä asioita, kuten nauhoitus ja sen kesto. Tein kaikista haastatteluista muistiinpanot ja lisäksi nauhoitin jäsenpalvelun haastattelut. Haastattelun toisessa pääkohdassa kartoitin kokemuksia ja osaamista henkilötietojen käsittelystä. Kolmannessa kohdassa selvitin, mitä tietosuoja-asetus voisi tarkoittaa osana omia työtehtäviä. Lopuksi kirjasin ylös muita tietosuoja-aiheeseen liittyviä, keskusteluissa esiin nousseita asioita.

Laadullisessa tutkimuksessa laatu korvaa määrän, eikä haastateltavien henkilöiden määrää lyödä ennalta lukkoon. Haastatteluja jatketaan niin kauan, että saadaan riittävä tietämyksen taso johtopäätösten tekemiseksi.

”Laadullisella tutkimusmenetelmällä toteutetussa tutkimuksessa tutkimusaineiston kokoa ei säätele määrä vaan sen laatu. Tavoitteena on, että tutkimusaineisto toimii apuvälineenä asian tai ilmiön ymmärtämisessä tai teoreettisesti mielekkään tulkinnan muodostamisessa. Laadullisessa tutkimuksessa ei tavoitella yleistettävyyttä samassa merkityksessä kuin määrällisessä tutkimuksessa.” (Vilka 2015, 150)

Valitsin haastateltavat heidän työtehtäviensä mukaan siten, että sain kerättyä tietoa kaikista niistä Veronmaksajien jäsenhankinnan ja jäsenpalvelun prosesseista, joissa en päivittäisessä työssäni ole mukana. Jäsenpalvelulla on kaikille yhteiset tehtävät ja lisäksi kullakin henkilöllä on omat erityistehtävät, joille on lisäksi nimetty pääasiallinen sijainen. Jäsenpalvelun henkilökunnasta muodostettiin parit työtehtävien mukaan siten, että toistensa päätuuraajat muodostivat parin. Valitsemalla haastateltavat tutkittavaa asiaa koskevan asiantuntemuksen perusteella, varmistin, että saan jäsenpalvelun käytännöistä mahdollisimman monipuolinen ja syvälle prosesseihin menevän käsityksen. (Vilka 2015, 135). Puhelinmyyntiyrityksestä haastattelin pitkään Veronmaksajien projektissa mukana ollutta paria, jolloin saatoin olettaa saavani luotettavan kuvan puhelinmyynnin nykytilasta.

Parihaastattelujen lisäksi pidin teemakeskustelun, johon osallistuivat talousjohtaja, crm-järjestelmän pääkäyttäjä (parin 3 toinen henkilö) ja minä. Teemakeskustelussa syvennymme kahteen parihaastatteluissa esiin nousseeseen kysymykseen, joiden ratkaisemiseen omat valtuuteni eivät riitä: jäsenyyden päättymisen syykoodit ja niiden päivittäminen vastaamaan nykyisiä tarpeita sekä päättyneiden jäsenyyksien ja asiakkuuksien säilytyksen, passivoinnin ja poiston kriteerit ja poistojen teknisen toteutuksen mahdollisuudet (haasteet). Tästä keskustelusta tein muistiinpanot, mutta siitä ei ole nauhoitusta. Jäsenyyden päättymisen syykoodeja lähdettiin edistämään välittömästi, mutta muilta osin keskustelussa esiin nousseet kysymykset kaipaavat vielä lisäselvityksiä.

Analyysimenetelmät

Tulkinnan tekemiseksi laadullista aineistoa voidaan muokata litteroimalla, luokittelemalla tai tiivistämällä aineistoa tai tekemällä aineistoista yhteismitallisia (Kananen 2015, 89). Abstrahoinnista puhutaan silloin, kun tutkimusaineisto järjestetään niin, ettei sen perusteella tehtyjä johtopäätöksiä voi enää liittää tiettyyn haastatteluun tai yksittäiseen kommenttiin (Metsämuuronen 2006, 122).

Laadullisen sisältoanalyysin tekemiseksi kokosin haastatteluissa esiin nousseet keskeiset tietosuojaan liittyvät asiat aihepiireittäin taulukkoon (liite 4). Yhdistin tutkimushaastatteluissa esiin nousseet asiat ja kysymykset teoriaan ja pyrin ymmärtämään, mitä kokonaisuus tarkoittaa. Tulkintaa ohjaavat tutkimusongelmasta johdetut kysymykset ja teoriaan perehtyessä esiin nousseet tietosuoja-asetuksen vaatimukset Veronmaksajien asiakastietojen käsittelylle (Kananen 2015, 94).

3.1.5 Validiteetti ja reliabiliteetti

Tulosten validiteetilla tarkoitetaan sitä, että on mitattu oikeita asioita. Reliabiliteetilla puolestaan arvioidaan tulosten pysyvyyttä. (Kananen 2015, 59.)

Tämän tutkimuksen haastattelut on mahdollista toistaa, mutta tutkimustulokset ja haastatteluiden löydökset muuttuvat ajan myötä. Tutkimusprosessin aikana osa esiin nousseista asioista on jo viety käytäntöön. Myös haastateltavien ja tutkijan tietämys tietosuojasta on lisääntynyt. Myöhemmin tai uusintana tehtävissä haastatteluissa tunnistettaisiin todennäköisesti uusia ja erilaisia kehittämistarpeita. Tutkimustulokset ovat luotettavia tässä hetkessä ja suunniteltu henkilötietojen käsittelyprosessien kehittämisprojekti voidaan käynnistää tutkimuksesta saatujen tietojen pohjalta.

Tutkimuksessa käytetyt aineistot on mahdollista tarkistaa: tutkimushaastattelut on dokumentoitu kirjallisina ja päähaastattelut on myös nauhoitettu. Tutkimuksen haastateltavat työskentelevät Veronmaksajissa tai muuten Veronmaksajien jäsenprosessien parissa ja osallistuvat myös kehityshankkeen toteuttamiseen. Haastatteluiden koosteet ja niistä johdetut tehtävät on käsitelty yhdessä haastateltujen kanssa. Haastatelluilla on siten ollut halutessaan mahdollisuus tarkentaa ja täydentää haastattelussa esittämiään näkökantoja. (Vilka 2015, 49.)

3.2 Tutkimustulokset

Veronmaksajien jäsenpalvelulla on ajantasaiset tiedot asiakaspalvelun hyvistä käytännöistä. Jäsenpalvelun työntekijät ovat kiinnostuneita kehittämään toimintatapojaan ja löytämään asiakaskohtaamisia helpottavia ja asiakaspalvelua sujuvoittavia ratkaisuja.

3.2.1 Kokemusten ja osaamisen kartoitus

Kaikki haastateltavat tunsivat hyvin henkilötietoihin liittyvät peruskäsitteet. Myös uuden tietosuoja-asetuksen käsitteet käyttötarkoitussidonnaisuus, tietojen minimointi, tietojen täsmällisyys, tietojen eheys ja tietojen säilytyksen rajoittaminen oli käyty huolellisesti läpi ennen haastattelua.

Kaikissa haastatteluissa nousi ehkä vähän yllättäenkin esiin, etteivät asiakkaat ole kovin kiinnostuneita henkilötietojensa käytöstä. Uudet jäsenet kysyvät satunnaisesti, mistä heidän tietonsa on alun perin saatu. Myös puhelinmarkkinoinnin yhteydessä kysytään hyvin harvoin osoitelähdettä. Markkinointikielloista kysyttäessä asiakkaita sen sijaan kiinnostaa usein, kenelle tietoja voidaan luovuttaa ja kuinka usein, jos he sallivat markkinoinnin.

Mitä huolellisuus, luottamuksellisuus ja asiallinen yhteys henkilötietojen käsittelyssä tarkoittavat jäsenhankinnassa ja jäsenpalvelussa?

Asiakkaan tunnistamisen haasteet nousivat jossain muodossa esiin kaikissa haastatte- luissa. Veronmaksajissa tunnisteina ovat jäsennumero ja/tai asiakasnumero, osoitetiedot sekä puhelinnumero ja usein myös sähköpostiosoite. Kaikille yhteiseksi käytännöksi esi- tettiin, että kysytään asiakkaalta, mikä osoitteen pitäisi olla, ja jos tieto poikkeaa, kysytään, mikä on esimerkiksi uusi tai vanha osoite. Pyritään siis luomaan käytäntö, jolla ehkäistään asiakkaan ehkä salaisten tietojen joutumista sivulliselle tietojen etsijälle.

Huolellisuus henkilötietojen käsittelyssä yhdistettiin pääosin sähköpostin käyttöön. Tämä on luonnollista, koska yhä suurempi osa asiakaspalautteista ja tietojen muutoksista ilmoi- tetaan sähköpostilla. Toisinaan henkilöt joutuvat vastaamaan puhelimeen kesken sähkö- postin kirjoittamisen. Näissä tilanteissa korostuu tarve huolellisuuteen, jotta estetään asi- akkaiden tietojen sekoittuminen toisiinsa. Tehtävien hoidossa auttaa se, että työntekijöillä on pöydällään kaksi näyttöä. Osa työntekijöistä on ratkaissut haasteen siten, että toisella ruudulla käsitellään sähköpostin kautta tulleita asiakasviestejä ja toisella puhelimitse hoi- dettavia asiakaspalvelutehtäviä.

Veronmaksajien käytössä on erillinen uutiskirjeiden lähettämiseen tarkoitettu palvelu. Tästä huolimatta jäsenpalvelulla on toisinaan tarve lähettää ryhmäviestejä asiakkaille. Ryhmäviestissä sähköpostiosoitteet kirjataan piilokopiokenttään, jotta sähköpostiosoitteet eivät joudu ulkopuolisten haltuun. Tämä edellyttää erityistä huolellisuutta ja tarkkaavai- suutta ryhmäsähköpostin lähettäjältä. Veronmaksajat tallentaa asiakkaidensa sähköposti- osoitteen vain omaa käyttöä ja tarpeita varten tai kääntäen, sähköpostia ei kysytä siinä tarkoituksessa, että se luovutettaisiin kolmannen osapuolen käyttöön.

Jäsenhankinnassa puheluiden nauhoittamisella turvataan yhtä lailla markkinoijan kuin asi- akkaan oikeuksia. Nauhoitteet ehkäisevät myös väärrien tulkintojen tekemistä erityisesti puhelinmyyjän käyttäytymisestä ja tarkoituksiperistä. Nauhoitteet ovat oleellinen osa myös jäsenhankinnan laadunvalvontaa.

3.2.2 Tietosuoja osana työtehtäviä ja prosesseja – tunnistetut riskinpaikat

Jäsenpalvelussa tunnistettiin useita yhteisten töiden hoitamiseen liittyviä riskejä. Tällaisia ovat esimerkiksi harvoin vaihdettavat yhteiset salasana. Myös koneiden jättäminen auki lounastauon ajaksi tunnistettiin mahdolliseksi riskiksi siitä huolimatta, etteivät Veronmak- sajien toimistolla vierailevat asiakkaat liiku toimistossa itsenäisesti. Asiakkaat odottavat

vaihteen luona, mistä heidän isäntänsä noutaa heidät tai joku toinen henkilökunnasta ohjaa heidät neuvottelutilaan.

Toimialapalveluista jäsenpalveluun vuokratut tai muut väliaikaiset työntekijät saavat rajatut käyttöoikeudet Veronmaksajien asiakasjärjestelmiin puhelimitse suoritettavan asiakaspalvelutyön hoitamiseksi. Puhelinvaihdetta sijaistaessaan heille kuitenkin jää helposti pääsy kaikkiin niihin ohjelmiin ja tietoihin, joihin vaihteen vakinaisella hoitajalla on oikeudet. Haastatteluissa nousi esiin myös kysymys siitä, sisältyykö asiakkaiden henkilötietoihin liittyvä salassapito vuokratyöntekijän sopimukseen automaattisesti, vai pitäisikö siitä sopia vielä erikseen.

Tietojen käyttö

Markkinointikieltojen ja markkinointilupien tarkoituksista toivottiin saatavan uusi esillä pidettävä ohjeistus. Asiakkaat esittävät kieltoihin ja suostumuksiin liittyviä kysymyksiä niin harvoin, että haastateltavat tuntevat epävarmuutta vastatessaan. Epävarma vastaus voi herättää asiakkaassa epäilyksiä siitä, että tietoja käytetään väärin, vaikka kyseessä on puhtaasti työntekijän huoli siitä, kertooko hän asian varmasti oikein.

Toisinaan asiakkaat ilmoittavat, että ovat jäseniä, mutta heillä on salaiset tiedot. Veronmaksajien asiakasrekisteriin ei tallenneta tietoja salaisista osoitteista, lähestymiskielloista tai vastaavista, koska ne eivät ole rekisterissä ylläpidettäväksi määriteltyjä tietoja. Veronmaksajissa noudatetaan lakiasiain johtajan ohjeistusta puheluiden välittämisestä ja tietojen antamisesta ulkopuoliselle: Veronmaksajat ei anna yksittäisen asiakkaan tai oman henkilökunnan tietoja niitä kyseleville sivullisille henkilöille.

Tietojen käsittely

Riskin paikoiksi tunnistettiin jo aiemmin käsitelty ryhmäviestien lähettäminen. Niiden todettiin vaativan erityistä huolellisuutta ja mietittiin myös, että niiden lähettämiseksi pitäisi löytää turvallisempi vaihtoehto. Myös sähköpostin välittäminen toiselle voi edesauttaa tietojen leviämistä väärin käsiin, koska sähköpostijärjestelmä ehdottaa ja alkaa täydentää osoitetta automaattisesti.

Veroillan ilmoittautumisten yhteydessä puolison tiedot on linkitetty jäsenenä olevan puolison tietoihin silloin, kun heidät on pystytty annetun jäsennumeron tai osoitteen perusteella tulkitsemaan saman talouden jäseniksi. Linkityksen antama tieto puolisoitten tai talouden välisistä ihmissuhteista ei kuitenkaan ole määritelty Veronmaksajien asiakasrekisterissä

olevaksi tiedoksi. Lisäksi samassa taloudessa asuvat aikuiset voivat olla henkilökohtaisesti jäseniä, vaikka jäsenedut ovatkin koko talouden käytettävissä. Puolisoiden keskinäisestä linkityksestä luovutaan ja jo tehdyt linkitykset puretaan mahdollisuuksien mukaan, viimeistään kuitenkin aina heti, kun sellainen tulee henkilöiden tietojen käsittelyn yhteydessä esiin.

Veronmaksajien crm-järjestelmä on rakenteeltaan monimutkainen ja se on räätälöity liiton omia tarpeita silmällä pitäen. Tämän vuoksi crm-järjestelmän versiopäivityksiä pidetään pienenä riskinä tietojen eheydelle. Järjestelmän haavoittuvuutta ehkäisee kuitenkin se, että versiopäivitykset tehdään ja testataan ensin järjestelmän testipuolella.

Riskeiksi mainittiin myös jo aiemmin mainitut vahingot palautteiden käsittelyn yhteydessä. Vahingolle on tyypillistä, että jäsenpalvelu hoitaa sähköpostiin liittyvää palautetta ja vastaa samaan aikaan puheluun. Sähköpostin perusteella tehdyt muutokset voivat jäädä tallentamatta, jolloin asiakkaan peruutus tai muu hänen tarkoittamansa muutos ei tallennu asiakasrekisteriin. Moni-ikkunaisuuden ongelmia voi minimoida sillä, että hoitaa puhelinasian ja muun asian eri ruudulla.

Tietojen käsittelyn riskit näyttäisivät kokonaisuutena liittyvän enemmän inhimillisiin tekijöihin kuin teknisiin ongelmiin tai rajoituksiin. Inhimillisten vahinkojen minimoinnissa selkeät työnjaot, hyvät työhjeet ja työntekijän vireystilasta huolehtiminen edesauttavat keskittymistä käsillä olevaan tehtävään.

Tietojen säilytys

Henkilötiedot sijaitsevat crm-järjestelmässä. Asiakastiedoista poimitaan kuitenkin ryhmiä erilaisia asiakkuuden hoidon kannalta tärkeitä tehtäviä varten ja nämä tiedot tallennetaan joko koko henkilökunnan käytössä olevalle verkkoasemalle tai jäsenpalvelun omalle verkkoasemalle. Työtiedostot voivat olla muun muassa tietojen korjauslistoja tai soittolistoja vuositilausten jatkamiseksi. Korjaukset ja tiedot soittotyön tuloksista merkitään asiakkaan asiakastietoihin. Haastatteluissa todettiin, että tiedostojen tallennuksille pitäisi luoda yhteinäiset käytännöt, jolloin myös työtiedostoihin olisi pääsy vain niillä henkilöillä, jotka niitä työnsä puolesta tarvitsevat. Haastattelujen yhteydessä tuli myös esiin, että työtiedostot jäävät usein poistamatta. Nykyisten käytäntöjen epäyhtenäisyys puoltaa sitä, että henkilötietoja sisältävien työtiedostojen käyttämisestä, tallennuksista ja poistoista on syytä tehdä ohjeistus. Työtiedostojen käyttämisen periaatteena tulisi olla, ettei mitään turhaa ja tarpeetonta asiakastietoa säilytetä varsinaisen asiakastietojärjestelmän ulkopuolella.

Jäsenhankintalomakkeiden työkopioiden tallennus sähköpostiin lopetettiin heti kehittämiss-projektin alkaessa. Kumppaneiden toimittamat jäsenhankintalomakkeet tallennetaan niiden tietojen asiakasjärjestelmään viennin jälkeen jäsenpalvelun käytössä olevalla verkkolevyllä. Verkkolevyllä on pääsy vain jäsenpalvelun henkilökunnalla, talousjohtajalla ja markkinointipäälliköllä. Haastateltavia jäi mietityttämään, pitäisikö tiedostot suojata vielä salasanalla. Sopivana tietojen säilytysaikana pidettiin 12 kuukautta. Tiedostojen poistamisen hoitamiseksi ajallaan esitettiin poistojen merkitsemistä jäsenpalvelun vuosikelloon.

Veronmaksajien järjestämien matkaseminaarien ja paikallisyhdistystoimintaan liittyvien paikallisyhdistysten tapaamisten yhteydessä on laivamatkoihin liittyen kerätty ja tallennettu syntymäaikoja. Tiedot on tallennettu kenttiin, jotka eivät tavanomaisissa asiakas- ja jäsenhauissa tule mukaan näytettäviin tietoihin. Toisaalta, vaikka Veronmaksajissa on päädytty asiakkaan syntymävuoden tallentamiseen, ei syntymäajan keräämiselle myöskään ole lakiin perustuvaa estettä (luku 1.2.3). Ilmoittautumiset koulutustilaisuuksiin ja paikallisyhdistysten järjestämiin veroiltoihin merkitään asiakasrekisteriin. Ilmoittautumisen perusteella muodostuvat osallistujaluettelot jaetaan vain koulutuksen pitäjälle ja veroillan pitämisestä vastaavalle paikallisyhdistyksen aktiiville. Koulutuksen webinaareihin osallistuvat eivät näe toisiaan.

Asiakastietojärjestelmään on tallennettu jäsenien tilinumeroita tilanteissa, joissa heille on palautettu ylimääräinen jäsenmaksu tai muu suoritus takaisin. Jäsenmaksun palautus tehdään silloin, kun henkilöjäsen vaihtaa jäsenyytensä yritysjäsenyydeksi (tai päinvastoin) siten, että hän joutuisi maksamaan samalta vuodelta sekä henkilö- että yritysjäsenmaksun. Muita palautustilanteita syntyy silloin, kun asiakas maksaa saman laskun vahingossa kahden kertaan tai kirjoittaa laskun summan väärin. Tilinumeroita tarvitaan satunnaisten asiakkaiden kanssa ja yleensä vain yhden kerran asiakkaan asiakkuuden aikana. Tieto on Veronmaksajien toiminnan ja tietosuojasetuksen tietojen minimoinnin periaatteen kannalta tarpeeton. Haastateltavat ehdottivat käytäntöä, missä jäsenlajin vaihtojen ja muiden maksujen palautusten yhteydessä tilinumero poistettaisiin asiakastietojärjestelmästä heti palautuslomakkeen tulostuksen jälkeen ja muistiinpanoihin merkittäisiin ”palautettu”. Muistiinpanon päiväys ja kirjaajan tiedot tulevat suoraan järjestelmästä.

Tietojen luovutus ja asiakkuuden päättäminen

Henkilön tunnistaminen koetaan ongelmalliseksi ja myös riskin paikaksi erityisesti silloin, kun asiakas haluaa tietää, mitä tietoja hänestä on Veronmaksajien järjestelmässä. Haastattelussa nousi esiin enemmän kysymyksiä kuin vastauksia. Miten tietojaan tarkistava henkilö tunnistetaan luotettavasti? Riittääkö se, että tiedot lähetetään asiakasrekisteristä

löytyvään osoitteeseen tai sähköpostiin, tai että asiakasrekisterin sukupuoli ja puhelinnumero täsmäävät soittajan tietoihin?

Peruskäytäntönä voitaneen jatkaa nykyistä henkilötietolain mukaista käytäntöä eli pyytää asiakasta tekemään kirjallinen, allekirjoitettu pyyntö ja Veronmaksajat lähettää tiedot rekisterissä olevaan osoitteeseen. Riittävänä tunnistamisena voitaneen pitää myös sitä, että asiakas soittaa samasta numerosta kuin on merkitty asiakasrekisteriin tai mikä hänen osoitetiedoillaan löytyy numeropalvelusta. Sähköpostikyselyissä vastaukset toimitetaan asiakasrekisteristä löytyvään sähköpostiosoitteeseen. Asiakas voidaan myös ohjata rekisteröitymään Veronmaksajien verkkopalvelun jäsenalueelle, jossa hän voi omat tiedot -osiossa hallinnoida asiakkuutensa perustietoja.

Aina asiakas ei kuitenkaan itse ota yhteyttä, vaan oikeusaputoimistot ja edunvalvojat ottavat yhteyttä hoitaessaan omien asiakkaidensa asioita. He toimittavat usein asiakirjan ansiensa vahvistukseksi ja, asiakirjan puuttuessa, heidän puhelinnumeron ja sähköpostiosoitteensa on tunnistettavissa. Jäsenen asioita voivat hoitaa myös asiainhoitajat, poliisit, lapset tai kuolinpesä. Miten näissä tilanteissa varmistetaan, että yhteydenottajalla on oikeus hoitaa asiakkaamme asioita? Haastatteluissa käytiin keskustelua siitä, että yleensä erityisesti puhelussa aistii sen, että tilanne on oikea eli puoliso on sairaalassa, vanhempi dementoitunut jne. Aiemmin käsitellyn suoritusten palautusten yhteydessä pitää tarkistaa, että tilinumero on jäsenen eikä esimerkiksi puolison. Tämä on erityisen tärkeää silloin, kun jäsenen asioita hoitaa joku muu kuin hän itse.

Sähköpostitse tulevien yhteydenottojen vastauksiin vaikuttavat myös jäsenrekisteristä löytyvät tiedot kuten asiakkaan syntymävuosi tai jos se ei ole tiedossa, kuinka monta tai monta kymmentä vuotta hän on ollut jäsenenä. Tällöin tulkinta tehdään kokonaistilanteen arvioinnin perusteella ja tarvittaessa pyydetään lisätietoja. Jos jäsenpalvelussa tehdään virhearvio ja jäsen itse haluaisikin pysyä jäsenenä, hänet voidaan liittää takaisin jäseneksi. Virhetulkinnasta ei muutoinkaan aiheudu asiakkaalle oikeudellisia menetyksiä.

Fyysinen tietosuoja

Haastattelujen yhteydessä nousi esiin, että työpöydillä on usein paljon asiakkaiden yhteystietoja sisältäviä aineistoja. Tällaisia ovat palautuvat lehdet ja laskut, joissa osoitetietojen lisäksi näkyvät laskun tiedot. Selvisi, että osa työntekijöistä repii tällaiset aineistot kokonaan tai henkilötietojen osalta ja osa vie aineistot tietosuojaroskiin. Haastattelussa esitettiin, riittäisikö henkilötietojen mustaaminen ja paperien laittaminen sitten tavalliseen pa-

perinkeräysroskikseen. Myös seinillä ja vaihteessa on paljon ylimääräistä tietoa esillä, esimerkiksi lakimiesten puhelinnumerot ja yhteisiä salasanoja. Myös henkilökunnan työajanseurantaan liittyviä sähköposteja saattaa olla esillä. Kaikki nämä tiedot ovat tarpeellisia työpäivän aikana, mutta niitä tulisi säilyttää niin, etteivät ne ilman vaivannäköä kuten esimerkiksi kaappien avaamista, joutuisi sivullisten käsiin.

Kumppaneihin liittyvänä riskinä tunnistettiin Postin ongelmat kirjeiden kantamisessa oikeaan osoitteeseen ja Postin ilmoittamat virheelliset osoitteenmuutokset. Painon käyttämä kirjasin Taloustaito-lehden nimilapussa aiheuttaa usein sekaannuksia numeroiden 6 ja 8 kesken. Kun jäsen soittaa veroneuvontaan tai jäsenpalveluun, häneltä tarkistetaan jäsennumero. Monet jäsenet katsovat sen Taloustaidon takakannesta, nimensä yläpuolelta. Kun asiakas ilmoittaa virheellisen jäsennumeron, se on pieni tietoturvariski, koska väärä jäsennumero voi kuulua jollekin toiselle. Tällaisessa tilanteessa ”oliko nimi?” -muotoinen kysymys pitää korvata sanomalla: ”ja nimenne on.”

3.2.3 Tietosuoja-asiat osaksi jäsenpalvelun käytäntöjä

Kysymyksen ”merkitäänkö jäsenpalvelun käytäntöihin liittyvät tietosuoja-asiat osaksi asiakastietojärjestelmän käyttöohjeita vai tehdäänkö erillinen tietosuojaohjeistus?” kohdalla ensimmäinen ajatus oli, että tietosuojaohjeistukset kirjoitetaan osaksi olemassa olevia ohjeita. Kun asiasta keskusteltiin enemmän, todettiin, että jäsenpalvelun työntekijöiden tarvitsee enää harvoin katsoa asiakastietojärjestelmän kirjausohjeita. Jos tietosuojaohjeet kirjaetaan osaksi olemassa olevaa ohjeistusta, ne olisivat hajallaan ja etsityn tiedon löytäminen voisi olla hankalaa. Keskusteluissa päädyttiin siihen, että tietosuojasta tehdään erillinen jäsenpalvelun arkeen liittyvä opas, joka voidaan linkittää ristiin asiakastietojärjestelmän ohjeistuksen kanssa. Asiakastietojärjestelmän ohjeistusta voidaan myös täydentää erillisin huomioruuduin ”Huomioi tämä tietosuojasta.”

Haastatteluissa nousi enemmän tietosuoja-asetukseen liittyviä kysymyksiä kuin olin osannut ennakoida. Suurin osa kysymyksistä oli kohtalaisen pieniä, kuten jäsenpalvelun käytäntöjen yhtenäistäminen tai muuttaminen sekä henkilötietojen käsittelyyn liittyvien ohjeiden selventäminen ja puuttuvien ohjeiden tekeminen. Esiin nousi myös isompia kokonaisuuksia, joiden käsittely jatkuu luvussa 4.4 esitettävän suunnitelman mukaisesti.

Talousjohtajalta saamillani valtuuksilla jaoin haastattelujen yhteydessä jokaiselle jäsenpalvelun parille tietosuojaan liittyviä tai sitä sivuavia tehtäviä. Valitsin tehtävät intuitiivisesti haastattelussa esiin nousseiden aiheiden perusteella, kuitenkin niin, että aihe liittyi aina jollain tavalla kehitystä kaipaavaan prosessiin.

Pari 1 sai selvitetäväkseen henkilötietoja sisältävien tiedostojen salasanaikäytäntöjä. Ta-
voitteena oli löytää käytäntö, jossa riittävän vahva salasana vaihtuu riittävän usein. Parin 1
toisena tehtävänä oli selvittää Veronmaksajien verkkokaupan käytäntöjä: mitä tietoja tal-
lennetaan ja minne. Haastattelussa kävi ilmi, että verkkokauppaan liittyviä henkilötietoja sisäl-
ttäviä listauksia on tallennettu koko henkilökunnan käyttämälle verkkoasemalle. Koska tie-
toja eivät tarvitse muut kuin jäsenpalvelun työntekijät, tiedostot siirrettiin saman tien jäsen-
palvelun omalle verkkoasemalle.

Pari 2 sai tehtäväkseen tarkistaa koulutuksen henkilötietojen käsittelyn käytännöt. Toisena
tehtävänä pari sai mietittäväkseen palautteiden käsittelyä. Palautteiden käsittelylle ei ole
tällä hetkellä yhtenäisiä käytäntöjä tai ohjeita. Pohjustuksena suunnittelulle heräsi jo aja-
tuksia siitä, että palaute ja sen käsittely pitäisi merkitä jollain tavalla asiakastiedon yhtey-
teen. Asiakashistoriaan liittyvä tieto on arvokas ja tärkeä osa asiakkuuden hoitamista. Pa-
lautteiden käsittelyyn liittyy myös tietosuoja-asetukseen kirjattu toteamus siitä, että todis-
tustaakka asiakkaan pyyntöjen toteuttamisesta on yrityksellä. Samalla tulee kuitenkin
muistaa tietosuoja-asetuksen vaatimus tietojen minimoinnista, jonka mukaan vain asiak-
kuuden hoidon kannalta tärkeä ja oleellinen tieto tallennetaan ja säilytetään.

Pari 3 lupautui etsimään asiakastietojärjestelmien käyttöoikeusprofiilit kuvauksineen sekä
listan käyttöoikeuksista. Nämä tiedot tarvitaan tietosuojadokumentaation liitteeksi. Asia-
kastietojärjestelmän käyttöoikeuksista päättää talousjohtaja ja niitä hallinnoivat crm-pää-
käyttäjät ja it-tuki. Käyttöoikeusroolit linkittyvät henkilöiden työtehtäviin.

Tietosuoja-asetuksen mukaan todistustaakka asiakkaan pyyntöjen toteuttamisesta on yri-
tyksellä. Tämän vuoksi pyysin paria 3 selvittämään, miten jäsenpalvelun saamia tilauksia,
peruutuksia, muutoksia tai markkinointikieltoja sisältäviä sähköpostiviestejä tai niiden si-
sältöjä pitäisi jatkossa käsitellä tai minne ne pitäisi tallentaa niin, että ne ovat tarvittaessa
löydettävissä osoituksena asiakkaan pyyntöjen toteuttamisesta.

Sain parien esitykset tehtävien ratkaisuksi pyydettyssä ajassa. Seuraavassa vaiheessa
suunnitelmat käydään lävitse koko jäsenpalvelutiimin kesken, jolloin voidaan yhdessä
päättää, mitkä käytännöt voidaan ottaa suoraan osaksi jäsenpalvelun toimintaa ja mitkä
käytännöt kaipaavat vielä jatkokehittämistä. Palautteiden käsittely ja sähköpostitse tullei-
den pyyntöjen säilyttäminen merkitään luvussa 4.4 esitettyyn suunnitelmaan.

3.2.4 Muita haastatteluissa esiin nousseita tietosuoja-aiheita

Puhelinmyyjien haastattelussa tuli esiin, että kuluttajien tietoisuus omista oikeuksista on lisääntynyt. Samaan aikaan joidenkin toimijoiden aggressiivinen jälkimarkkinointi on tehnyt asiakkaita aiempaa epäluuloisempia ja varovaisempia. Asiakkaat pelkäävät lisälaskuja ja varmistelevat Veronmaksajien jäsenyyden hinnan kuultuaan kokonaishintaa. Usein myös kysytään ja varmistetaan, miten jäsenyydestä pääsee eroon. Toisaalta puhelinmyyjiä huolestuttaa, miten huolimattomia ja avoimia ihmiset ovat niin henkilötietojensa kuin muiden yksityisasioidensa kanssa. Esimerkiksi jäseneksi liityttäessä kysytään vain syntymävuotta, mutta siitä huolimatta monet asiakkaista tarjoavat koko henkilötunnustaan.

Omien tietojen tarkastuksen ongelmat nousivat esiin useammassa haastattelussa. Henkilön tunnistamiseen liittyviä haasteita käsitellään luvun 3.2.2. alakohdassa tietojen luovutus ja asiakkuuden päättäminen. Omien tietojen tarkastukseen liittyvä toinen kysymys kuuluu: mikä tieto kuuluu tarkastusoikeuden piiriin. Henkilön yhteystiedot, jäsenyyteen liittyvät alkamis- ja päättymistiedot sekä mahdolliset maksullisten palveluiden tai julkaisujen ostot (ostohistoria) kuuluvat selkeästi tarkastusoikeuden piiriin. Myös tiedot veroiltoihin ilmoittautumisista löytyvät järjestelmästä siihen saakka, kunnes tilaisuuksien tiedot poistetaan järjestelmästä.

Tarkastusoikeuteen liittyvä kolmas kysymys koskee tilanteita, joissa asiakkuuden osto- ja maksuhistoria voi olla väärä. Tällaisia tilanteita syntyy silloin, kun jäsenyys siirretään esimerkiksi puolison nimiin tai kuolinpesälle. Veronmaksajilla on myös jäseniä, jotka käyttävät Taloustaito-lehdelle c/o-osoitetta tai ovat saaneet jäsenyyden lahjaksi. Tällöin on oltava erityisen tarkka siitä, mikä tieto kuuluu tilauksen tai jäsenyyden maksajalle ja mikä palvelujen tai lehden vastaanottajalle.

Kaikista asiakastietojen tallennuksista tallentuu tieto asiakastietojärjestelmän lokiin. Asiakastietojen katselemisesta ei sen sijaan synny lokitietoa. Käytännössä asiakkaan tietoja katsotaan jokaisen yhteydenoton yhteydessä, kun tarkistetaan jäsenyyden tilaa. Jäsenyytieto ratkaisee, millaisiin palveluihin asiakas on oikeutettu maksutta eli saako hän esimerkiksi veroneuvontaa puhelimitse jäsenyyden perusteella vai pitääkö hänen soittaa maksulliseen neuvontanumeroon. Ongelmaksi tunnistetaan se, että vaihteessa kaikki tallennukset näkyvät keskuksen nimissä. Tallentaja voi kuitenkin oikeasti olla kuka vaan henkilökunnasta.

Veroneuvontaan liittyen asiakkaan tietoihin ei tallenneta hänen soittoaan tai soiton sisältöä. Puheluja ei myöskään nauhoiteta. Edellyttääkö tietosuoja-asetus kertomaan asiakkaalle, ettei usein arkaluontoista tietoa sisältävistä keskusteluista jää jälkeä Veronmaksajien järjestelmiin? Lisäisikö tiedon kertominen luottamusta? Tallennuksen puuttuminen tarkoittaa käytännössä sitä, ettei asiakkaan neuvontapuhelussa esiin tuomien asioiden ole mahdollista päätyä sivullisten tietoon. Arkaluontoisen tiedon joutuminen ulkopuolisten tietoon voisi tietomurron tai tarkastusoikeuden väärinkäytöksen yhteydessä olla asiakkaalle vahingollista sekä taloudellisesti että henkilösuhteiden kannalta.

Käytettävien alihankintapalveluiden, muun muassa postituspalvelujen tietosuoja epäilyttää. Liittymispakettien ja niihin liittyvien laskujen käsitteleminen on ulkoistettu alihankkijalle. Tähän liittyvät käytännöt, sopimukset ja sopimusliitteet ovat mukana luvussa 4.4 esitettävässä suunnitelmassa kehittämistehtävän tulosten hyödyntämiseksi.

4 Kehittämisprojekti ja muutoksen askeleet

Ollila (2010, 20) toteaa: ”Ei ole olemassa yhtä suurta asiaa, jonka tekemällä kaikki muuttuu kerralla hyväksi.” Sen sijaan on lukuisia pieniä asioita, joihin puuttumalla voi saada aikaan merkittäviä muutoksia. Kokonaisuutta voi muuttaa pala kerrallaan. (Ollila 2010, 10.)

Muutosprosessi voidaan yksinkertaisimmillaan jakaa neljään vaiheeseen. Nämä vaiheet ovat huolellinen valmistautuminen, tavoitteen tai halutun tilan määrittely, muutoksen suunnittelu ja muutosprosessin johtamisesta päättäminen sekä muutoksen toimeenpano. (Harju & Ruuskanen 2016, 132.) Organisaatiossa toteutetaan monenlaisia muutoksia ja usein muutos jollain organisaation osa-alueella johtaa muutoksiin myös toisaalla. Muutokset voivat olla suuria, kuten organisaatorakenteen tai lainsäädännön muutokset tai pienempiä, kuten esimerkiksi työtehtävien, toimipisteiden sijainnin tai työvälineiden muutokset (Hyppänen 2009, 219).

4.1 Osallistaminen ja sitouttaminen

Jos kukaan ei kerro tavoitteista, tehtävistä tai muutoksen tarpeesta, mitään ei tapahdu. Ilman viestintää ei voi luoda avoimuutta, eikä ole mahdollista osallistua päätöksentekoon. Viestintä on organisaation voimavara, eikä sen käyttöä tule säästellä. (Harju & Ruuskanen 2016, 172.) Muutosprojektissa viestinnän yhtenä tavoitteena on tarjota osallistumismahdollisuuksia, ottaa työntekijät mukaan päätöksentekoon ja tätä kautta motivoida ja edistää sitoutumista projektiin (Hyppänen 2009, 146).

Hyppäsen (2009, 128) mukaan motivaatio saa ihmiset toimimaan tavoitteen suuntaan. Andersson (2008, 160) puolestaan toteaa, että ”tietoinen muutos alkaa oppimisesta.” Jotta ihminen pystyy ajattelemaan ja toimimaan uudella tavalla, hänen täytyy luoda asiasta uusi ymmärrys. Ymmärrys syntyy oppimalla uutta: Opi ⇌ Ymmärrä ⇌ Ajattele ⇌ Toimi. Ollila (2010, 47) toteaa, että yhteiset tavoitteet on mahdollista saavuttaa, kun jokaiselle työntekijälle annetaan oma rooli ja tarvittaessa annetaan mahdollisuus kehittyä vaativampiin tehtäviin. Työntekijän on helpompi hyväksyä muutos ja sitoutua siihen, kun hän kokee olevansa mukana siitä päättämässä.

Laadullisella tutkimuksella haettiin käsitystä muun muassa siitä, mitä jäsenpalvelun työntekijät ymmärsivät henkilötietojen käsittelyllä ja siihen liittyvillä huolellisuusvelvoitteella ja tietoturvalla. Tutkimus kartoitti ja loi näkemystä siitä, millaista lisäohjeistusta kaivataan. Tutkimushaastatteluiden yhteydessä jäsenpalvelun henkilöille sovittiin henkilökohtaisesti ja pareittain suoritettavia tehtäviä heidän työtehtäviensä ja kiinnostuksensa mukaan.

Tiimin osallistamisessa ja sitouttamisessa motivaatiolla on suuri vaikutus yksilön haluun oppia uutta ja suoriutua hänelle annetuista tehtävistä. Motivaatioon vaikuttavat työntekijän mahdollisuudet vaikuttaa työtehtäviinsä sekä mahdollisuus onnistua tehtävissään. Myös työpaikan kannustava ja turvallinen ilmapiiri edistävät yksilön motivoituneisuutta ja sitä kautta sitoutumista yhteisöön. (Harju & Ruuskanen 2016, 150–151.) Osallistava ja sitouttava työilmapiiri edistää työntekijöiden halua toimia yhdessä ja se lisää myös luottamusta toisiin (Ollila 2010, 47).

Jäsenpalvelun osallistaminen muutoksen käytäntöjen suunnitteluun ja toteuttamiseen oli ehdottoman tärkeää kaikissa niissä tilanteissa, joissa muutos kohdistui asiakastietojärjestelmän prosesseihin. Periaatteet henkilötietojen käsittelylle on annettu tietosuoja-asetuksessa, mutta yhdessä ratkaistavaksi jäi, miten käsittelyn mahdolliset muutokset siirretään osaksi jäsenpalvelun arkea. Uuden dokumentaation luominen ja nykyisen dokumentaation päivittäminen uusia prosesseja vastaavaksi on tärkeä ja näkyvä osa tietosuoja-asetuksen osoitusvelvollisuuden (luku 2.2.4) toteuttamista.

4.2 Viestintä

Åberg (2006, 12) ilmoittaa: ”Uskon, että ilman viestintää mikään työyhteisö ei voi toimia.” Muutos on aktiivista tekemistä ja muutosprojektin onnistumiseksi siitä pitää viestiä johdonmukaisesta ja säännöllisesti koko projektin ajan. Muutosviestintä aloitetaan heti, kun muutos todetaan aiheelliseksi ja muutosviestintä päättyy, kun muutosprojektin viimeiset seurantalokset on kerrottu. Kun muutosviestintä loppuu, normaali viestintä jatkuu. (Harju & Ruuskanen 2016, 134.) Viestintä on tiedonvälitystä – kuitenkin pelkkä tieto ei useinkaan saa ihmistä muuttamaan tekemistään. Uudenlaisen tekemisen herättämiseen tarvitaan tunnetta eli uteliaisuutta, kiinnostusta ja odotuksia. Odotukset tulevasta vähentävät epävarmuutta ja pelkoa, antavat tilaa orastavalle kiinnostukselle. (Åhman 2012, 273.)

Tietosuoja-asetus tuo mukanaan suuren joukon uutta terminologiaa. Muutosviestinnässä onkin tärkeää muistaa niin puhutun kuin kirjoitetun kielen selkeys, koska ihminen muistaa asian vain sillä selkeydellä kuin on sen ymmärtänyt. (Åhman 2012, 263.) Viestinnän selkeyden lisäksi on muistettava, että jokainen ymmärtää viestin sisällön omista lähtökohdistaan käsin. Työntekijän työtehtävät, koulutustausta ja jopa harrastukset vaikuttavat siihen, miten hän vastaanottaa ja omaksuu tietoa. Viestintä pitää siis aina mukauttaa sen mukaan, kenelle viestitään. (Ollila 2012, 142.)

Tietosuoja-asetuksesta ja sen merkityksestä keskustellaan tiimipalavereissa ja muissa henkilötietojen käsittelyä sivuavissa tilanteissa kokouksen tai muun vastaava pääteemasta riippumatta. Päävastuu tiedonkeruusta on ollut markkinointipäälliköllä, mutta osaan seminaareista, seminaarin painopiste huomioiden, ovat osallistuneet myös talousjohtaja tai viestintäpäällikkö. Tietosuojatyön osallistuvien kautta tieto kulkee sopivissa paloissa, oikealla kielellä koko organisaatioon kunkin tiimin viikkopalaveriin ja markkinointipäällikön kautta alihankkijoiden edustajille sitä mukaan, kun muutosprojektin tavoitteet, keinot ja tehtävät selkiytyvät.

4.3 Muutoksen läpiviennin haasteet

Hyvin alkanut muutosprojekti voi muuttua työlääksi tai jopa jäädä kesken ennemmin inhimillisistä kuin teknisistä syistä. Teknisinä haasteina voidaan pitää muutosprojektin väärää mitoitusta resursseihin nähden sekä vääriä tai puutteellisia työkaluja suhteessa muutoksen vaativuuteen. Inhimillisiä haasteita esiintyy käytännössä jokaisessa muutosprojektissa. Ihmiselle on luonteenomaista perustella tekemisiään menneillä kokemuksilla ja tapahtumilla. Monet ovat myös turvallisuushakuisia ja he pitävät asiat mieluummin ennallaan kuin lähtevät mukaan epävarmaan muutokseen. Osaamisen puute, haluttomuus kehittää tietojaan ja taitojaan sekä mukavuudenhalu voivat olla esteenä yksilön kehitymiselle ja sitä kautta hidasteena koko tiimin tai organisaation muutokselle. (Harju & Ruuskanen 2016, 146–147).

Muutoksen vastustaminen, muutosvastarinta voi syntyä menettämisen pelosta; ihminen kokee joutuvansa luopumaan jostain itselleen tärkeästä jonkun toisen motiivien ja tavoitteiden vuoksi (Ollila 2010, 179). Muutoksen esteenä voi olla epäonnistunut viestintä; työntekijät eivät tiedä, miksi muutosta tarvitaan tai muutos ei heidän mielestään kohdistu oikeisiin asioihin. Osittain viestinnällinen este on myös se, jos muutuskoulutuksessa ei saakaan muutoksen toteuttamisen kannalta relevanttia tietoa. Selkeä haaste muutoksen johtamiselle on, jos organisaation ylin johto ei anna riittävää ja näkyvää tukea muutokselle. Muutosprojektin onnistunut läpivienti voidaan nähdä voittamisena. Organisaatioissa ollaan kuitenkin usein valmiimpia vain selviytymään tilanteista kuin voittamaan haasteita. (Andersson 2008, 20).

Tietosuoja-asetuksen edellyttämän muutoshankkeen johtamisen keskeisenä haasteena on, että muutokseen pitää valmistautua samaan aikaan, kun viranomaiset vasta kirjoittavat tulkintaohjeita siitä, mitä asetukset tarkoittaa käytännössä. Pienten ja keskisuurten yritysten ei epävarmassa tilanteessa kannata toteuttaa muutosprojektia etupainotteisesti. Jos

esimerkiksi asiakastietojärjestelmässä valitaankin väärä malli asetuksen mukaisen henkilötietojen käsittelyn toteuttamiseksi, ylimääräisten järjestelmämuutosten ja -räätälöintien kulut voivat kasvaa kohtuuttomiksi yrityksen liikevaihtoon ja toimintaan nähden.

4.4 Suunnitelma kehittämishankkeen tulosten hyödyntämiseksi

Jäsenhankinnan ja jäsenpalvelun käytäntöjen muuttaminen tietosuoja-asetuksen mukaiseksi ei tarkoita yhtä suurta tehtävää, vaan muutos koostuu monesta toisiaan sivuavasta aihealueesta ja selvittävästä asiasta liitteessä 7 esitetyn ”Suunnitelma tietosuoja-asetukseen valmistautumisesta” mukaisesti. Tietosuoja-asetuksen implementointi osaksi Veronmaksajien henkilötietojen käsittelyä tarkoittaa myös muita kuin liitteessä ja tässä luvussa käsiteltäviä toimenpiteitä. Liitteenä oleva suunnitelma on rajattu (luku 1.3.3) tälle työlle asetettujen tavoitteiden mukaisesti.

Tietosuoja-asetukseen perehtyminen käynnistyi välittömästi asetuksen tultua julkiseksi toukokuussa 2016. Mitä asetusten ja sen resitaalien tekstit tarkoittavat käytännössä on kuitenkin selvinnyt vasta vuoden 2017 puolella, kiitos lukuisten seminaarien ja keskustelutilaisuuksien sekä Asiakkuusmarkkinointiliiton ja viranomaisten antamien selventävien tulkintojen ja soveltamisohjeiden. Kuten suunnitelmaan on merkitty, asetuksen tulkintojen seuranta jatkuu myös asetuksen voimaan tulon jälkeen.

Veronmaksajilla oli aiemmin käytössään neljä rekisteriselostetta, nimittäin selosteet Veronmaksajain Keskusliiton jäsenrekisteri, Verotieto Oy:n asiakasrekisteri, Verotieto Oy:n markkinointirekisteri ja Verotieto Oy:n väliaikainen markkinointirekisteri. Verotieto Oy on Veronmaksajain Keskusliiton täysin omistama yhtiö. Perko (2017) vahvisti kuviossa 3 esittämäni näkemyksen siitä, että konsernin rekisterit ovat yhteisiä. Myös väliaikaisen markkinointirekisterin ja markkinointirekisterin selosteet voidaan yhdistää. Siten tarvittavat selosteet ovat Veronmaksajain Keskusliiton / Verotieto Oy:n asiakasrekisteri ja Veronmaksajain Keskusliiton / Verotieto Oy:n markkinointirekisteri. Tietosuojaselosteiden päivitetty versiot ovat liitteenä 5. Selosteista puuttuu rekisterinpitäjän yhteyshenkilö, koska siitä ei ole tehty virallista päätöstä. Lisäksi kohtaa evästeistä pitää mahdollisesti täydentää.

Tietosuoja-asetus edellyttää selosteiden julkaisemista verkossa kansantajuisesti esitetynä. Veronmaksajien verkkosivuilla tietosuojaselosteet on mahdollista esittää palvelullisesti käyttäen sisäisiä linkityksiä ja esimerkiksi seuraavassa kuvattua rakennetta. Johdannossa kerrotaan henkilötietojen käsittelyn perusperiaatteet ja sen alla esitetään asiakassuhteeseen, markkinointiin ja rekisteröidyn oikeuksiin liittyvät asiat. Alaotsikossa asiakkaat

kerrotaan luvussa 2.3 käsiteltäviä asioita eli mitä asiakkaan tietoja käsitellään, kuka käsittelee, mistä tiedot on saatu ja minne niitä mahdollisesti luovutetaan. Alaotsikossa markkinointi käsitellään vastaavat asiat kuin asiakastiedon kohdalla, mutta markkinoinnin näkökulmasta. ”Rekisteröidyn oikeudet ja muuta” -otsikon alle kootaan kaikille Veronmaksajien asiakkaille ja markkinoinnin kohteille yhteiset asiat kuten luvussa 2.5 ”Rekisteröidyn oikeudet” kuvataan. (Perko 2017.)

Jäsenpalvelun perehdyttäminen arjen tietosuojaan aloitettiin osana tutkimusta syksyllä 2017. Perehdyttäminen jatkuu säännöllisin väliajoin niin yhteisiä tehtäviä hoitaessa kuin erillisinä tietosuojaan keskittyvinä iltapäivinä. Sisäisessä koulutuksessa voidaan käyttää osia Tietosuojavaltuutetun toimiston, Kuntaliiton ja muiden toimijoiden JUHTA-yhteistyöprojektin koulutusmateriaalista. JUHTA-yhteistyöprojektin videot ja ohjeistukset on kuitenkin tehty julkishallinnon näkökulmasta eli niissä käsitellyt tiedot eivät kaikilta osin päde Veronmaksajien käytäntöihin. Mainittuja aineistoja voidaan käyttää sisäisessä koulutuksessa siis rajoitetusti, linkittäen niistä saadut perustiedot Veronmaksajien käytäntöihin. (Tietosuojavaltuutetun toimisto.)

Jäsenpalvelun työntekijät päivittävät asiakastietojärjestelmän käyttöohjeita aina, kun henkilötietojen käsittelyssä tapahtuu esimerkiksi järjestelmäpäivityksestä johtuvia muutoksia. Ohjeet ja niissä kuvatut prosessit käydään lävitse tietosuoja-asetuksen kannalta. Läpikäynnin tavoitteena on tunnistaa kohdat, mihin tarvitaan tutkimuksessa kaivattuja ”tietosuojan huomioruutuja” (luku 3.2.3) ja toisaalta hahmottaa asiakkuuden elinkaaren kannalta keskeiset, tietosuojadokumentaatioon mukaan otettavat kaaviot ja kuvaukset asiakasprosesseista ja niiden käsittelyistä. Tässä yhteydessä käsitellään ja tehdään päätökset tutkimuksen yhteydessä esiin nousseista asioista eli eroamisen syy -koodien päivittämisestä sekä sähköpostiviestien ja palautteiden käsittelemisestä. Asiakkaiden elinkaaren kuvauksen yhteydessä otetaan huomioon myös se, millaisia valintoja Veronmaksajien johto tekee tietojen tai tietoryhmien poistojen käsittelyn suhteen (luku 2.5.3). Tässä suunnitelmassa mainittu tietosuojadokumentaatio kattaa vain yhden rajatun osan yrityksessä tehtävästä tietosuojadokumentaation kokonaisuudesta.

Suunnitelman riskikartoitus liittyy luvussa 2.8 käsiteltäviin henkilötietojen käsittelyyn ja mahdollisiin tietomurtoihin liittyviin riskeihin. Suunnitelmassa ja sen perusteella tehtävässä luonnoksessa otetaan kantaa henkilötietojen sisältöön ja niiden käsittelyyn liittyviin riskeihin. Kuten luvussa 2.8 kerrotaan, asiakkailta kerättävät yhteystiedot eivät muodosta korkeaa riskiä tietojen käsittelylle. Samoin, jos tiedot päättyvät esimerkiksi tietomurron yhtey-

dessä väärin käsiin, rekisteröidyn turvallisuudelle tai oikeuksille ei muodostu korkean riskin uhkaa. Riskikartoituksen luonnos käsittää siten vain osan tietosuoja-asetuksessa tarkoitettusta yrityksen henkilötietojen käsittelyyn liittyvien riskien kartoituksesta.

Puhelinmyynnin ja osoitehankintojen sopimukset päivitetään usein vuodeksi kerrallaan. Vuodenvaihteessa 2017/2018 sopimusten päivityksiin otetaan mukaan tietosuoja-asetuksessa sopimuksille määrättyt asiat joko itse sopimukseen tai sen liitteisiin (luku 2.2.3) siltä osin kuin ne eivät jo ole niissä mukana. Esimerkiksi vaatimukset salassapidosta ja kieltä siirtää sovittuja henkilötietojen käsittelyn tehtäviä eteenpäin ilman toimeksiantajan kirjallista lupaa ovat jo mukana sopimuksessa. Keskeinen palvelusopimukseen liittyvä kysymys on, miten tarkasti henkilötietojen käsittely pitää kuvata ja toisaalta millainen käsittelijän vakuutus tietosuoja-asetuksen noudattamisesta on riittävä. Tietosuoja-asetuksessa korostetaan, että rekisterinpitäjä saa valita henkilötietojen käsittelijöiksi vain sellaisia kumppaneita, jotka noudattavat tietosuoja-asetusta (Valtiovarainministeriö 2016, 28).

Veronmaksajien asiakasrekisterin tietojen luovutusten yhteydessä on vuodesta 2003 lähtien käytetty liitteen 6 mukaista lomaketta. Rekisterien luovutukset liittyvät tyypillisesti yhteistyökumppaneiden kanssa tehtyihin sopimuksiin ja niissä tarjottuihin mahdollisuuksiin. Yhteistyösopimukset koskevat muun muassa sopimuksia, joissa sovitaan kolmannen osapuolen tarjoamista lisäeduista Veronmaksajien jäsenille.

Veronmaksajien nykytilan kuvauksen (luku 1.2) mukainen toiminta edellyttää henkilötietoja sisältävien tiedostojen siirtoa Veronmaksajien ja kumppanien välillä. Osassa toimituksia palveluntarjoajalla on käytössään salattuihin yhteyksiin perustuvat siirtomenetelmät, joita voidaan käyttää myös palveluntarjoajan ja Veronmaksajien välisessä tiedostojensiirrossa. Jäsenhankintaan liittyen on kuitenkin tilanteita, joissa henkilötietojen siirto hoidetaan tavanomaisena sähköpostina ja sähköpostin liitteenä oleva tiedosto suojataan salasanalla. Joulukuussa 2017 selvitetään yhdessä Veronmaksajien IT-tuen kanssa, miten myös nämä tiedostojen siirrot saadaan henkilötietojen suojan kannalta turvallisemman siirron piiriin.

Asiakkaiden informointi liittyy sekä jäsenhankinnan yhteydessä kerrottaviin tietoihin että Veronmaksajien verkkosivuilla antamaan informaatioon. Jäsenhankintaan liittyvästä informoinnista sovitaan toimeksiantosopimukseen liittyvissä ohjeistuksissa. Verkkopalveluissa kerrotaan nykyisin jokaisen lomakkeen yhteydessä lyhyesti, miten lomakkeen tietoja käsitellään ja mihin niitä voidaan käyttää. Tietosuoja-asetuksen mukaan yrityksen tulee julkaista tietosuojaseloste esimerkiksi verkkosivuillaan. Jatkossa nämä lyhyt-ilmoitukset linki-

tetään verkkosivuilla julkaistavaan tietosuojaselosteeseen (liite 5) perustuvaan informointiin. Samassa yhteydessä lyhyt-ilmoitusten sisällöt tarkistetaan yhdenmukaisiksi tietosuojaselosteen kanssa.

5 Pohdinta

Tutkimus vastasi tutkimussuunnitelman pääkysymykseen, mitä tietosuoja-asetus tarkoittaa Veronmaksajien jäsenhankinnassa ja jäsenpalvelussa. Myös tutkimussuunnitelmassa määritelty kehityshanke käynnistyi samaan aikaan tutkimuksen haastatteluiden kanssa.

Tutkimuksen aikana tutkijan ja tutkittavien tietämys tietosuoja-asetuksesta ja sen merkityksestä organisaation toiminnan edellytyksille on kasvanut. Haastateltavat ymmärsivät nopeasti aiheen tärkeyden ja ottivat sen omakseen. Parihaastatteluiden jälkeen tietosuojaan liittyviin kysymyksiin on myös palattu useita kertoja. Haastateltavat ovat palauttaneet saamansa tehtävät annetussa ajassa ja tehtävissä esitetyt ratkaisut ovat linjassa odotusten kanssa: osa asioista on viety saman tien käytäntöön, osa aiheista vaatii yhteistä käsittelyä tai johdon linjauksia.

Kehitysprojektin edetessä yhteistyö johdon kanssa tiivistyi entisestään. Linkitykset opinnäytetyöhön mukaan otettavien ja sen ulkopuolelle jätettyjen aiheiden välille alkavat olla selvillä. Tietosuojatyö siis jatkuu rajauksessa opinnäytetyön ulkopuolelle jätettyjen aiheiden parissa. Kokonaisuudessaan hankkeen eteneminen ja tähän mennessä tehdyt toimenpiteet vastaavat sitä, mitä tässä vaiheessa odotettiin.

Tulosten käytettävyys

Opinnäytetyö vastasi toimeksiantajan tilausta selvittää, mitä tietosuoja-asetus tarkoittaa käytännössä Veronmaksajien jäsenpalvelussa ja jäsenhankinnassa. Opinnäytetyön aihe liittyy suoraan myös omiin työtehtäviini ja edellytyksiini hoitaa tehtäviäni jatkossa. Työstä saadut tulokset ovat siis käyttökelpoisia hoitaessani työnkuvaani kuuluvia tehtäviä jäsenhankinnan, jäsenpalvelun ja jäsenpidon parissa.

Laajemmin tarkasteltaessa opinnäytetyön tulokset muodostavat osan Veronmaksajien henkilötietojen käsittelyyn liittyvästä tietosuojadokumentaatiosta. Jäsenpalvelun henkilökunnan kiinnostuksen herättäminen ja saaminen mukaan tietosuojan kehittämiseen ja toteuttamiseen on ollut ilahduttavaa. Yhteisen projektin synnyttämä kiinnostus ja yhdessä kehittäminen ovat olleet hyvä tapa saada miettimään omia työskentelytapoja asiakkaiden henkilötietojen suojaamisen näkökulmasta.

Jatkokehitys, yleistettävyyys

Tietosuoja-asetukseen perehtyessä esiin nousi avoimia kysymyksiä henkilötietojen säilyttämisen ja poiston käytännöistä. Päätöksen näiden käytäntöjen yhteydessä noudatettavista periaatteista kuuluvat Veronmaksajien johdolle.

Opinnäytetyön yhteydessä tehtyä selvitystyötä voidaan käyttää pohjana myös Veronmaksajien henkilökuntaa koskevan rekisterin dokumentoinnin saattamisesta tietosuoja-asetuksen mukaiseksi. Taloustaito-lehden ilmoitusmyynnissä käytettävä rekisteri voitaneen katsoa osaksi liitteessä 5 esitettyä Veronmaksajain Keskusliitto ry / Verotieto Oy:n markkinoitirekisteriä. Tältä osalta selvitystyö siis vielä jatkuu.

Teoriaosuuden pohjalta Veronmaksajissa on jo sovittu palaverit järjestelmätoimittajien kanssa. Käytetyistä järjestelmistä pitää tietosuoja-asetuksen mukaan tehdä kirjalliset sopimukset, joiden liitteeksi vaaditaan vakuutus siitä, että järjestelmätoimittaja noudattaa asetuksen vaatimuksia. Opinnäytetyön tuloksia voidaankin hyödyntää kaikissa rajauksen ulkopuolelle jätetyissä Veronmaksajien tietosuojaan liittyvissä projekteissa ja selvityksissä.

Opinnäytetyön tulokset eivät ole suoraan siirrettävissä toisen organisaation käytännöiksi. Teoriaosuutta voidaan kuitenkin hyödyntää tilanteissa, joissa käsitellään vastaavanlaisia henkilöiden perustietoja (yhteystietoja) kuin Veronmaksajissa. Tällaisissa tilanteissa tutkimuksen tuloksia voidaan käyttää suuntaa-antavina, omaa tietosuojatyötä ohjaavina esimerkkeinä.

Opinnäytetyö prosessin ja oman onnistumisen arviointi

Opinnäytetyön aihe oli samaan aikaan kiinnostava ja haastava. Tietosuoja-asetuksen lukeminen ja tulkinta omin voimin tuntui välillä ylivoimaisen vaikealta. Oman osaamisen ja opinnäytetyön kannalta osallistuminen erilaisiin tietosuoja-asetukseen liittyviin seminaareihin oli keskeinen tekijä työn edistymiselle. Työn viimeistelyssä ja yksityiskohtien ratkaisemisessa Veronmaksajien jäsenyys Asiakkuusmarkkinointiliitossa, ja sen myötä mahdollisuus kysyä tulkinta-apua tietosuoja-asetukseen perehtyneeltä asiantuntijalta, poisti monta huolen aihetta.

Opinnäytetyö on edennyt siinä tahdissa kuin tietosuoja-asetuksen soveltamisesta on julkaistu ohjeistuksia ja järjestetty koulutuksia. Teoriaosuuden kirjoittaminen alkoi helmikuussa 2017. Haastattelut oli alun perin tarkoitus tehdä ennen kesälomakautta, mutta henkilöstömuutosten vuoksi ne siirtyivät syyskuulle 2017. Haastattelujen siirtyminen oli

tutkimuksen toteuttamisen ja tulosten kannalta myönteinen asia: haastateltavat ehtivät perehtyä tietosuoja-asetuksen perusteisiin ennen haastatteluja. Tutkimus tuottikin enemmän ja syvällisempää tietoa henkilötietojen käsittelystä ja käsittelyn mahdollisuuksista kuin olin osannut ennakoida.

Opinnäytetyöprosessi eteni kokonaisuudessaan hitaasti, mutta varmasti. Hitautta prosessiin toivat erityisesti kirjoittamisen haasteet. Miten kirjoittaa tietosuoja-asetuksen ja sen tulkintojen tekstiä syylistymättä plagiointiin ja toisaalta, kirjoittaessa omin sanoin olla muuttamatta lain tarkoitusta? Tiedon hankinnan ja Veronmaksajien sisäisen yhteistyön osalta prosessi sujui kitkatta, osana päivittäistä työtä.

Opinnäytetyöprosessin aikana kriittisyyteni asiantuntijoiden lausumiin on kasvanut. Tietosuoja-asetukseen liittyvissä koulutuksissa ja seminaareissa on toisinaan annettu hyvinkin ristiriitaista ja toisistaan poikkeavaa tietoa. Näissä kohden asia on pitänyt tarkistaa itse joko alkuperäislähteestä tai toiselta asiantuntijalta. Tulkinnan ja väärän tiedon takaa on yleensä paljastunut liian lakea yleistys, ja tehtyä yleistystä on alettu käyttää yleisenä toutena.

Koen onnistuneeni ison asiakokonaisuuden hahmottamisessa ja ymmärryksen siirtämisessä käytäntöön, suunnitelmaksi Veronmaksajien jäsenpalvelun ja jäsenhankinnan tietosuoja-asetukseen valmistautumisesta. Yhteisenä onnistumisena pidän jäsenpalvelun ja markkinoinnin entisestään parantunutta vuorovaikutusta henkilötietojen käsittelystä ja käsittelyn periaatteista. Pidän onnistumisena myös sitä, että prosessin myötä tietosuoja-asetuksen näkeminen uhkana on hälvennyt ja tilalle on noussut käsitys asetuksen perimmäisestä – sinua, minua, meitä kaikkia – koskevasta tarkoituksesta: jokaisella henkilöllä on oikeus päättää, kuka hänen tietojaan käsittelee ja missä tarkoituksessa sekä kieltää käsittely osittain tai kokonaan silloin, kun hän ei ole yrityksen asiakas.

Lähteet

Andersson, C. 2008. Voitava kierre. Oppimistaidot ja valmistautuminen huipputuloksiin. WSOY. Helsinki.

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679 luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta. EUVL 119/2016. Annettu 27.4.2016.

Harju, A. & Ruuskanen, E. 2016. Onnistu muutoksessa. Järjestöjohtajan ja -kehittäjän käsikirja. Eura Print Oy. Eura.

Henkilötietolaki 22.4.1999/523. Annettu 1.6.1999. Luettavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523> Luettu: 17.2.2017

Honkanen, H. 2006. Muutoksen agentit. Muutoksen ohjaaminen ja johtaminen. Edita Prima Oy. Helsinki.

Hyppänen, R. 2009. Esimiesosaaminen. Liiketoiminnan menestystekijä. 1–2 painos. Edita Prima Oy. Helsinki.

Järvinen, H. 15.12.2016. Specialist Partner. Asianajotoimisto Borenus. Kaikki auki uudella tavalla. Tietosuoja-asetus käytännössä. Koulutustilaisuus. ASML. Helsinki.

Kananen, J. 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 212. Suomen Yliopistopaino Oy. Jyväskylä.

Koivumäki, E. 15.12.2016. Yrittäjä, OTK. Lexperience. Yritykset ja some – asetuksen vaatima uusi kuosi. Tietosuoja-asetus käytännössä. Koulutustilaisuus. ASML. Helsinki.

Koivumäki, E. 29.3.2017. Yrittäjä, OTK. Lexperience. Markkinointi ja digitaalinen liiketoiminta tietosuoja-asetuksen jälkeen. Koulutustilaisuus. Kauppakamari. Helsinki.

Kuula, A. 2006. Toimintatutkimus. Luku 5.4. kokonaisuudesta Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus> Luettu: 17.10.2017

Lehtonen, J. 2009. Ettei pahin tapahtuisi. Riski- ja kriisiviestinnän perusteet. Mainostajien liitto. Helsinki.

Metsämuuronen, J. 2006. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Luku 2 teoksesta Laadullisen tutkimuksen käsikirja. International Methelp Ky. Helsinki

Mäkiranta, M. 2.2.2017. Senior Web Analyst. Quru Oy. Datan käyttö asiakkuuden hallinnassa. Data, tarina, tunne ja tulos –seminaari. ASML. Helsinki

Oikeusministeriö. 2017. Miten valmistautua EU:n tietosuoja-asetukseen. Luettavissa: http://tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaaltuutettu/tietosuojavaaltuutetuntoimisto/oppaat/1Em8rT7IF/Miten_valmistautua_EUn_tietosuoja-asetukseen.pdf Luettu: 17.2.2017.

Ollila, M-R. 2010. Johtajan parempi elämä. 2. painos. WSOYpro Oy. Helsinki.

Perko, J. 15.12.2016. Toimitusjohtaja. Asiakkuusmarkkinointiliitto. Profiloointia professionaalisti? Tietosuoja-asetus käytännössä. Koulutustilaisuus. ASML. Helsinki.

Perko, J. 23.11.2017. Toimitusjohtaja. Asiakkuusmarkkinointiliitto. Sähköposti.

Pohjantuuli, S. 2013. Asiakaspalvelun kehittäminen asiakashoitosuunnitelman avulla. Case: Veronmaksajain Keskusliitto. Opinnäytetyö. Haaga-Helia.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/> Luettu: 17.10.2017

Tietosuojavaaltuutetun toimisto. <http://www.tietosuoja.fi/fi/>. Luettu: 3.11.2017

Tietoyhteiskuntakaari. 24 luku. Sähköinen suoramarkkinointi ja evästeet. Luettavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20140917#L24> Luettu: 13.10.2017

Tuomala, S. 27.9.2017. Dottir Asianajotoimisto. Uusi tietosuoja-asetus – mitä markkinoinnista vastaavan pitää tietää? Tietosuoja-koulutus. Mainostajien Liitto. Helsinki.

Valtiovarainministeriö. 2016. VAHTI-raportti 1/2016. EU-tietosuojan kokonaisuudistus. Luettavissa: https://www.vahtiohje.fi/c/document_library/get_file?uuid=ddb05959-40d1-435f-af23-fd20fc21d63f&groupId=10229. Luettu 17.2.2017

Veronmaksajain Keskusliitto ry:n säännöt. Luettavissa: <https://www.veronmaksajat.fi/jasennyys/Veronmaksajat/Saannot/>. Luettu 17.2.2017

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4., uudistettu painos. Bookwell Oy. Juva.

Yhdistyksen jäsenluettelot ja henkilötietolaki. 2010. Tietosuojavaltuutetun toimisto. Luettavissa http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun/toimisto/oppaat/6JfqOozpn/Yhdistyksen_jasenluettelot_ja_henkilotietolaki.pdf Luettu: 13.10.2017

Åberg, L. 2006. Johtamisviestintää! Esimiehen ja asiantuntijan viestintäkirja. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Åhman, H. 2012. Mielen johtaminen organisaatiossa. 2. painos. Sanoma Pro Oy. Helsinki.

Liitteet

Liite 1. Asiakaspalvelun kehittäminen asiakashoitosuunnitelman avulla (2013)

VIESTI JA SEN AJAN-KOHTA	ASIAKKAAN KÄYTTÄMÄ TAI VALITSEMA ASIOINTIKANAVA			
	Telemarkkinointi	Netin kautta	Puhelimitse toimistoon	Suorakirjeen tai lehden kuponki
Tervetuloa jäseneksi. Kun jäsenyys rekisteröity CRM:ään	Mobiili vahvistus	Automaattinen paluuviesti sähköpostilla	Sähköposti tai mobiili	Sähköposti tai mobiili
Liittymispaketti Liittymiskanavasta riippuen 1-2 viikkoa	Perinteinen posti	Perinteinen posti	Perinteinen posti	Perinteinen posti
Muistutus jäseneduista 4 viikkoa jäsenyyden rekisteröinnistä	Sähköposti	Sähköposti	Sähköposti	Sähköposti
Taloustaito-lehti Postitse, ellei jäsen ole toisin toivonut	Perinteinen posti tai digilehti	Perinteinen posti tai digilehti	Perinteinen posti tai digilehti	Perinteinen posti tai digilehti
Tilaa maksuton uutiskirje! 3 kuukautta liittymisestä	Sähköposti tai mobiili	Sähköposti tai mobiili	Sähköposti tai mobiili	Sähköposti tai mobiili
2-vuotistarjous Lokakuussa	Perinteinen posti	Perinteinen posti	Perinteinen posti	Perinteinen posti
Vuosilasku Tammikuussa niille, jotka eivät tartu 2-vuotistarjoukseen	Perinteinen posti	Perinteinen posti	Perinteinen posti	Perinteinen posti
Veroillasta kertominen Ko. paikallisyhdistyksen jäsenet	Sähköposti tai mobiili	Sähköposti tai mobiili	Sähköposti tai mobiili	Sähköposti tai mobiili
Vero20XX-tapahtumaan liittyvä tiedotus, esim. busikuljetukset maakunnista, teemat	Sähköposti tai mobiili	Sähköposti tai mobiili	Sähköposti tai mobiili	Sähköposti tai mobiili
Asiakkaan tiedusteluihin ja asiointiin perustuvat viestit	Sähköposti, mobiili tai puhelin	Sähköposti tai puhelin	Sähköposti tai puhelin	Sähköposti, mobiili tai puhelin
Palautteiden hoitaminen	Sähköposti, puhelin	Sähköposti, puhelin	Puhelin	Sähköposti, puhelin tai kirje
Jäsen eroaa Syyn kirjaaminen	_____	Sähköposti	Selviää puhelun yhteydessä	Sähköposti, jos tiedossa
Jäsenen takaisin houkuttelu Loka-marraskuu, jäsenyys päättynyt edellisenä vuotena	Puhelin, sähköposti	Sähköposti	Sähköposti	Sähköposti, perinteinen posti

Tietosuoja-asetuksesta lyhyesti

Yleinen, koko Euroopan laajuinen tietosuoja-asetus tuli voimaan 24. toukokuuta 2016. Sitä sovelletaan kahden vuoden siirtymäajan jälkeen eli 25. toukokuuta 2018 alkaen. Silloin henkilötietojen käsittely on oltava tietosuoja-asetuksen mukaista.

Tarkoitus ja tavoitteet

- Ajantasaistaa tietosuojaa koskevaa sääntelyä (vanha laki ei ota huomioon sähköisiä mahdollisuuksia henkilötietojen käsittelyssä)
- Yhtenäistää tietosuojaa koskevaa sääntelyä Euroopan sisämarkkinoiden toimivuuden helpottamiseksi (verkkokauppa tai yrityksen palvelinten sijaintiin liittyvät kysymykset)
- Lisätä henkilötietojen käsittelyn avoimuutta ja läpinäkyvyyttä.
- Vahvistaa rekisteröityjen oikeuksia valvoa henkilötietojensa käsittelyä

Asetusta sovelletaan niin yksityisellä kuin julkisella sektorilla riippumatta henkilötietojen käsittelyn laajuudesta, käsiteltävien henkilötietojen luonteesta tai käytetystä teknologiasta (paperi, netti, mobiili). Asetus koskee niin kuluttajarekistereitä kuin b-to-b-rekistereitä, joissa on yhteyshenkilön tietoja.

Henkilötietoja ovat mm.

- etu- ja sukunimi
- osoitetiedot ja puhelinnumerot
- sähköposti
- syntymäaika, hetu

Tietosuojaperiaatteiden toteuttaminen

Tietosuoja-asetuksessa säädetään henkilötietojen käsittelyä koskevista periaatteista, jotka ohjaavat rekisterinpitäjää käsittelemään henkilötietoja rekisteröidyn oikeuksia ja vapauksia kunnioittavalla tavalla.

Periaatteet vastaavat monilta osin jo nyt noudatettavia henkilötietolain periaatteita. Asetuksessa osaa näistä periaatteista on täsmennetty. Yleisiä tietosuoja-periaatteita ovat

- käsittelyn lainmukaisuus, kohtuullisuus ja läpinäkyvyys
- käyttötarkoitussidonnaisuus
- tietojen minimointi
- tietojen täsmällisyys
- tietojen säilytyksen rajoittaminen
- tietojen eheys ja luottamuksellisuus
- rekisterinpitäjän osoitusvelvollisuus

Sisäänrakennettu ja oletusarvoinen tietosuoja

Oletusarvoisen tietosuojan periaate: rekisterinpitäjän tulee käsitellä vain kunkin erityisen tilanteen ja tarkoituksen kannalta tarpeellisia henkilötietoja.

Tietosuoja-asetuksen keskeinen muutos liittyy osoitusvelvollisuuteen!

Henkilötietolain aikana on riittänyt, että säännöksiä noudatetaan. Jatkossa organisaatiolla on oltava kyky osoittaa noudattavansa asetusta henkilötietoja käsitellessä sekä toteuttavansa tietosuojaperiaatteita myös käytännössä.

Osoitusvelvollisuus edellyttää käsittelyyn liittyvien prosessien sekä tietosuojaperiaatteiden käytännön toteuttamisen dokumentointia.

Henkilötietojen käsittelyn oikeusperusteet

Henkilötietojen käsittelylle on aina oltava laissa säädetty käsittelyn oikeusperuste.

- Oikeutettu etu: merkityksellinen ja asianmukainen suhde – rekisteröity on esimerkiksi rekisterinpitäjän asiakas (jäsen, uutiskirjeen tilaaja jne.) tai tämän palveluksessa
- Suostumus: Suostumuksen on oltava vapaaehtoinen, yksilöity, tietoinen ja yksiselitteinen

Rekisteröidyn oikeudet

Tietosuoja-asetuksessa korostetaan henkilötietojen käsittelyn avoimuutta ja annetaan henkilötietolakia yksityiskohtaisempia määräyksiä rekisterinpitäjän informointivelvollisuuden ja rekisteröidyn oikeuksien toteuttamisesta.

Asetuksessa informoinnista on säädetty erikseen siitä, miten rekisteröityä tulee informoida tilanteissa, joissa henkilötiedot kerätään suoraan rekisteröidyltä ja toisaalta tilanteissa, joissa henkilötiedot kerätään muualta kuin rekisteröidyltä itseltään.

Rekisterinpitäjän on toimitettava rekisteröidyn pyynnöstä tiedot tätä koskevista henkilötiedoista

- Pääsääntöisesti maksuton
- Helpoin tapa hoitaa on tarjota ”omat tiedot” tai vastaava palvelu verkossa
- Koskee rekisteröidyn itse antamia tietoja, ei liiketoimintaan liittyviä tietoja
- Pynnön esittäjän tunnistaminen

Rekisteröidyllä on oikeus saada aktiivinen käsittely rajoitetuksi.

- Rajoittamista koskevia menetelmiä voivat olla esimerkiksi valittujen tietojen siirtäminen toiseen käsittelyjärjestelmään tai käyttäjien pääsyn estäminen valittuihin henkilötietoihin.
- Rekisterinpitäjä saa edelleen säilyttää tietoja, muttei muutoin käsitellä niitä ilman rekisteröidyn suostumusta.

Asetus takaa rekisteröidylle oikeuden vastustaa henkilötietojensa käsittelyä tietyissä tilanteissa. Vastustamisoikeus liittyy vain osaan käsittelyperusteista. Käytännössä vastustamisoikeus koskee käsittelyä suoramarkkinointia varten sekä tietyin edellytyksin myös käsittelyä tieteellistä, historiallista tai tilastollista tutkimusta varten.

Koonnut 12.9.2017 / SPO

Lähde: Oikeusministeriö, Helsinki 2017 | Selvityksiä ja ohjeita –sarjan julkaisu no 4/2017: Miten valmistautua EU:n tietosuoja-asetukseen?

Liite 3. Parihaastattelujen haastattelurungot

Tietosuoja-asetus ja Veronmaksajien jäsenhankinta / alihankinta / puhelin

TAUSTATIEDOT

Päiväys ja aika:

Osallistujat:

Osallistujien puhelinmyyntikokemus yhteensä / Veronmaksajien myyntiprojektissa vuosina:

Nauhoitus:

KOKEMUKSET JA OSAAMINEN

- 1) Mitä henkilötiedot mielestäsi ovat? Mitä tietoja henkilötietojen piiriin mielestäsi kuuluu?
- 2) Mitä huolellisuus / luottamuksellisuus / asiallinen yhteys henkilötietojen käsittelyssä voisi tarkoittaa päivittäisessä työssäsi?
- 3) Kysyvätkö asiakkaat osoitelähdettä? Tai ovatko muuten kiinnostuneita tietojensa käsittelystä ja tietojen käytön kieltämisestä? Mitä vastaat asiakkaan huoleen?
Jos kyllä, tuleeko tällaisia puheluita vastaan päivittäin – viikoittain – harvemmin?

TIETOSUOJA OSANA TYÖTEHTÄVIÄ JA PROSESSEJA

- 4) Oletko tietoinen käytännöstä, jonka mukaan myynnin yhteydessä saatu yksilöllinen markkinointikielto pitäisi ilmoittaa toimeksiantajalle?

MUUTA KESKUSTELUSSA ESIIN NOUSSUTTA

- 5) Muita aiheeseen liittyviä, keskustelun aikana esiin nousseita ajatuksia tai kysymyksiä.

Tietosuoja ja Veronmaksajien jäsenpalvelu

TAUSTATIEDOT

Päiväys ja aika:

Osallistujat:

Osallistujien asiakaspalvelukokemus yhteensä / asiakaspalvelu Veronmaksajissa vuosina:

Nauhoitus:

Olette tutustuneet tietosuojaan (12.9.2017 käsitelty ja jaettu tiivistys) yleisellä tasolla. Tämän keskustelun tarkoituksena on miettiä, mitä tietosuoja-asetus tarkoittaa Veronmaksajissa eli millaisia toimenpiteitä meidän pitää tehdä ennen asetuksen voimaantuloa.

KOKEMUKSET JA OSAAMINEN

1) Ovatko asiakkaat kiinnostuneita siitä, miten heidän tietojään käytetään?

Miten usein tällaisia tilanteita tulee vastaan (päivittäin – viikoittain – harvemmin)? Mitä vastaat asiakkaan mahdolliseen huoleen?

2) Mitä seuraavat tietosuoja-asetuksen termit voisivat mielestäsi tarkoittaa?

- Käyttötarkoitussidonnaisuus
- Tietojen minimointi
- Tietojen täsmällisyys
- Tietojen eheys
- Tietojen säilytyksen rajoittaminen

3) Mitä huolellisuus / luottamuksellisuus / asiallinen yhteys henkilötietojen käsittelyssä voisi tarkoittaa päivittäisessä työssäsi?

TIETOSUOJA OSANA TYÖTEHTÄVIÄ JA PROSESSEJA

4) Näetkö/tunnistatko riskin paikkoja Veronmaksajien tietosuojassa? Tässä tarkoitan niin henkilötietojen käsittelyä kuin yleistä tietoturvaa esimerkiksi tiedostojen siirrot, mitä tietoja koneella on auki, kenen tietoja käsittelet puhelun yhteydessä jne.

5) Miten tietosuojaan liittyvät asiat mielestäsi saataisiin parhaiten osaksi Veronmaksajien jäsenpalvelun käytäntöjä? (Jos keskustelu ei lähde käyntiin: oma tietosuojaopas vai osaksi nykyistä CRM & Lawyer –asiakaspalvelun käsikirjaa?)

6) Millä tavalla olet kiinnostunut olemaan mukana tietosuojatyössä?

MUUTA KESKUSTELUSSA ESIIN NOUSSUTTA

7) Muita aiheeseen liittyviä, keskustelun aikana esiin nousseita ajatuksia tai kysymyksiä.

Liite 4. Haastattelujen sisältöanalyysi aihealueiden mukaan

KYSYMYKSET/VERONMAKSAAT	Pari 1	Pari 2	Pari 3	Telepari 1	KYSYMYKSET / TELE
TAUSTATIEDOT: Päiväys ja aika / nauhoitus Asiakaspalvelukokemus yhteensä / VKL	- 14.9.2017 klo 13.45 – 14.30, nauhoitus 44 min - Hiö 1: 20 vuotta / 17 vuotta - Hiö 2: 15 vuotta / 3 vuotta	- 14.9.2017 klo 14.40 – 15.15, nauhoitus noin 40 min - Hiö 1: 25 vuotta / 17 vuotta - Hiö 2: 20 vuotta / 15 vuotta	- 19.9.2017 klo 14.15 – noin 16.00, nauhoitus 1 h 40 min (tai jotain) - Hiö 1: 30 vuotta / 30 vuotta - Hiö 2: 20 vuotta / 5 vuotta	-	TAUSTATIEDOT: Aika ja paikka: Lahti 26.6.2017 klo 11 – 12, nauhoitus ei
KOKEMUSTEN JA OSAAMISEN KARTOITUS (Veronmaksajien jäsenpalveluille pidetty edellytys sekä saaneet lyhyen katsauksen aiheesta etukäteen tutustuttavaksi) 1. Ovatko asiakkaat kiinnostuneita siitä, miten heidän tietojensa käytetään? Miten usein tällaisia tilanteita tulee vastaan?	- Hyvin vähän kiinnostaa - Mistä numero saatu kiinnostaa joskus - Kenelle ja mihin tarkoituksiin tietoja mahdollisesti annetaan kiinnostaa joskus	- Jos on markkinoitu, kysytään, mistä tieto on saatu. Hyvin harvoin. - Kysymys, luovutetaanko tietoja eteenpäin, noin 2 krt kahdessa viikossa	- Asiakkaat kysyvät tietojensa käytöstä markkinointiin ja kuka niitä käyttää (luovutetaanko vai ei) satunnaisesti	- Hyvin harvoin - Satunnaisesti - Hyvin harvoin tulee kieltoja "äikkä soittako enää" - Nimi, osoite, puhelinnumero, sähköposti, syntymävuosi - Puhelutallenne (sisältää myös myyjän henkilötietoja)	3. Kysyvätkö asiakkaat osoitelähdetä? Ovatko kiinnostuneita tietojensa käsitteilyä/käsitteilyn kielämisestä? 1. Mitä henkilötiedot mielestäsi ovat? Mitä tietoja henkilötietojen piiriin mielestäsi kuuluu?
2. Mitä seuraavat tietosuoja-asetuksen termit voisivat mielestäsi tarkoittaa? - Käyttötarkoituussidonnaisuus	- Mihin asiaan tieto liittyy	- Tietoja käytetään siihen tarkoitukseen mihin ne on tarkoitettu / kerätty	- Asiayhteys	-	
- Tietojen minimointi	- Mahdollisimman vähän tietoja - Ei turhia tietoja	- Kerätään vain tarpeelliset, asiaankuuluvat tiedot - Kerätään vain ko asian hoitamiseksi tarvittavat tiedot	- Kerätään vain se tieto, mitä tarvitaan jäsenyyden / asiakkuuden hoitamiseksi	-	
- Tietojen täsmällisyys	- Olleat tiedot - Listoilla myös vanhoja tietoja	- Ajan tasalla oleva, oikea tieto - Tiedot suurin piirtein kunnossa - Eri paikoissa ei saisi olla eri tietoja - Kokonaisuus	- Oikeus - Voimassa oleminen	-	
- Tietojen eheys	- Tietojen ketju ei saa katketa vrt kirjanpito	- Tiedon polku	- Tieto yhteneväinen eri paikoissa	-	
- Tietojen säilytyksen rajoittaminen	- Kauan tietoja saa säilyttää, missä ja miten	-	- Kuinka kauan säilytetään, missä muodossa ja missä	-	
3. Mitä huolellisuus / luottamuksellisuus / asiallinen yhteys henkilötietojen käsitteelyssä voisi tarkoittaa päivittäisessä työssäsi?	- Tarkistetaan ja tunnistetaan asiakas huolellisesti: jäsennumero > yhteys, nimi ja osoite, puhelinnumero - Varmistetaan, että oikea viesti lähtee oikealle vastaanottajalle - Soittajan (telemarkkinoijan) pitää itse osata kysyä osoitetta - Myös asiakkaan tietojen tarkistuksessa, mikä osoitteen pitäisi olla (vanha tai uusi)	- Irtopaperit tuhoataan - Sähköpostin huolellinen tarkistus > ryhmäviestin osoitteet - Varmistetaan, että oikea viesti lähtee oikealle vastaanottajalle - Soittajan (telemarkkinoijan) pitää itse osata kysyä osoitetta - Myös asiakkaan tietojen tarkistuksessa, mikä osoitteen pitäisi olla (vanha tai uusi)	- Luottamuksellisuus ja oikeusturva: puhelu nauhoitetaan kokonaan - Liideissä väärä numeroita > eivät kuuluu soittolistoille - Liittymä alakaistalla, tieto ei operaattorilla	- Luottamuksellisuus / asiallinen yhteys henkilötietojen käsitteelyssä voisi tarkoittaa päivittäisessä työssäsi?	2. Mitä huolellisuus / luottamuksellisuus / asiallinen yhteys henkilötietojen käsitteelyssä voisi tarkoittaa päivittäisessä työssäsi?
TIETOSUOJIA-ASETUS OSANA TYÖTEHTÄVIÄ JA PROSESSEJA					
4. Näetkö/tunnistatko riskin paikkoja Veronmaksajien tietosuojassa?	- Yhteiset salasanat > vaihdetaan harvoin - Kirjalliset & korttitiedot: PayTrail tallentaa > Sopimus - Kone avoimena lounastauon (koneen lukitseminen, näytönsuoja)	- Jos unohtaa sulkea koneen yöksi - Kirjalliset asiakkaat Y:llä - Koulutuksen osallistujalistat Y:llä, tarkistus onko suojattu	- toimialapalvelun henkilöt: salassapitosopimukset (?), CRM peruskäyttäjän oikeudet puhelintyötä varten, ei pääsyä Lawyeriin. Vaiheteessa pääsy kaikkeen, mikä aukee > ohjelmien sulkeminen kun poistuu tai on tehnyt tarvittavat muutokset, työpöydän kuvakkeet/suorallinkit	- Markkinointikielto ilmoitetaan tapauskohtaisesti Veronmaksajille tai kaikille = yleinen soittokielto omaan soittojärjestelmään - Jos henkilö tuntuu sekavalta, laitetään yleinen soittokielto	4. Oletko tietoinen käytännöstä, jonka mukaan myynnin yhteydessä saatu kielto pitää ilmoittaa toimeksiantajalle? Tuleeko tällaisia puheluita vastaan?
- Tietojen käyttö	- Markkinointikiellot ja muut tietojen käytön edellytykset > selkeämmin paperille - Miten toimia salaisten tietojen kanssa? Esim. lähestymiskielto	-		-	

- Tietojen käsittely	<ul style="list-style-type: none"> - Sähköpostin välittäminen toiselle - Tervetuloa-jäseneksi – manuaalinen ryhmäviesti > osoitteet pilikopio-kenttään - TaxFax-valvustus manuaalisesti > osoitteet pilikopio-kenttään, lähetys yksiteiden mahdollista - Koonnäytöt (erolomaukset, osoitteenmuutokset) > viestit yksiteiden tai ryhmänä 	- Tietojen yhdistäminen: Verollian ilmoittautajat > linkitys herra X:ään	<ul style="list-style-type: none"> - Pilikopio-kentän käyttäminen (tai sen käyttämisen unohtaminen epähuomiossa) viesteissä - CRM:n päivitykset / testaukset oikealla datalla: iso massa, välitetään riskit oikeassa tilanteessa, asiakkaan turvaksi, päivitykset ensin testipuolelle - Vahingot palautteiden käsittelyyn yhteydessä eli avattu email ja tulee puhelu > tiedot jäävät tallentamatta = moni-ikkunaisuuden ongelmat > järjestelmällisyys: puhelinasia ja muu asia eri ruudulla - Isojen massojen siirto laskutuksia ja Taloustaidon postitusta varten. Pdf- ja xml-tiedostoja. Salaukset? - Jäsentietojen toimitukset linkillä / IT 	-
- Tietojen säilytys	<ul style="list-style-type: none"> - Tiedostot, joissa henkilötietoja: säilytyspaikka Y:llä, siirto N:lle, johon pääsy vain asiakaspalvelua hoitavilla henkilöillä. Tarvitaanko muuta, esim. salanasuojausta? - Tietojen ja tiedostojen säilytysajat ja -paikat - Jäsenhankintalomakkeet 12 kk ilman salanasuojausta 	<ul style="list-style-type: none"> - Koulutuksessa syntymäaika yms tarpeettomien tietojen deletointi vai riittäkö syntymäajan siirtäminen koulutusosallistumisen alle 	<ul style="list-style-type: none"> - Tilinumeroiden poistaminen ryhmänä hankalaa > jäsenlajin vaihdot / muut jäsenmaksujen palautukset uusi toimintatapa, esim. tilinumeron poistaminen tulostuksen jälkeen ja muistiinpanoihin teksti palautettu - Koulutusilmoittautumisissa kerätyt syntymäajat - Sottilistat perintäsoittoja yms. varten > kun lista valmis (soitettu), tiedot asiakaskortille CRM:n ja työtiedosto poistetaan - Mitään tarpeetonta ei pitäisi säilyttää > työtiedosto, korjauslistat yms. tuhoetaan, kun ne on käyty lävitse - Taloustaidon toimitusosoite > tarkistus, jos lehti ei mene perille 	-
- Tietojen luovutus, asiakkuuden päättäminen	<ul style="list-style-type: none"> - Henkilön tunnistaminen? - Tietojen tarkistus > sähköposti, kirje eli miten tunnistetaan henkilö - Oikeusaputoimistot/edunvalvonta: valtakirja tms. - Miten toimia, jos poliisi soittaa > sarjapetoksia tekevät - Henkilöjäsenyys/yritysjäsenyys sähköposti: jäsenyyden päättäjä ei välttämättä ole henkilö itse, vaan puoliso - Vaihetojäsentiedot jäsenmaksun palautus > tilinumero = jäsenen, ei puolison 	<ul style="list-style-type: none"> - Asianhoitajat / puoliset / lapset / kuolinpesät > hoidetaan toisten asioita - Jos asiakas tarkistaa tietojensa, osoite asiakkaan suusta - Peruutukset: voiko puoliso peruuttaa? Vesan linjaus? Miten kirjataan järjestelmään? Tarvitaanko valtakirjaa tai muuta todistusta? 	<ul style="list-style-type: none"> - Arjen tietosuoja: asiakas sanoo osoitteen ensin - Asiakkaan tunnistaminen: soittaa samasta numerosta kuin on CRM:ssä tai numeropalvelussa, sähköpostilla siihen osoitteeseen, mikä meillä on järjestelmässä (jos ei toimi, testaus) 	-
- Muu kuin tietokoneeseen liittyvä tietosuoja	<ul style="list-style-type: none"> - Posti, kirjeposti: palautuvat lehdet, miten nimilaput? Riittäkö mustaus? - Ihmiset odotustilassa kuuluvat tietoja, nimen ja osoitteen tarkistus - Asiakkaiden kuoret > nimet pilioon - Siivoojilla vaihto-ovelvollisuus (pöydillä ja seinillä oleva tieto). Onko sovitut? 	<ul style="list-style-type: none"> - Sähköpostikeskustelujen tulosteet pilioon - Taksvärkki > pöydän siivous - Postin mokat - Lehden nimilapun fontti > not 6 ja 8 menevät sekaisin > olisiko nimi? > tietoturvariski, koska väärä jäsennumero toimii 	<ul style="list-style-type: none"> - Yhteystietoja sisältävät paperit tietosuojaoskiin – repiminen ei ritä - Pöydiltä paperit kaappiin - Salasanat eivät saa olla näkyvillä / puhelinnumerot pilioon - Vaihteessa liikaa tietoa esillä - Kumppaneihin liittyvät riskit - Omat paperitarkistot 	-
- Ei huolta	- Vierailijoita Ei kulje yksin käytäviä	- Ei haahuilijoita	-	-

		<ul style="list-style-type: none">- Koulutuksen ja verollian osallistujaluettelolta ei jaeta muille osallistujille- Webinaarissa osallistujat eivät näe toisiaan	<ul style="list-style-type: none">- Oma opas, jos haluaa tarkat tiedot- Osana CRM-ohjeita huomioidutuna kohdissa, joissa pitää huomioida	<ul style="list-style-type: none">- CRM:n ohjeissa tärkeät kohdat + erillinen opas > ei enää itse lueta perusohjelta- CRM:n ja Lawyerin käyttöoikeuksien kuvaukset- Listaus käyttöoikeuksista- Sähköpostiviestien tietojen vieminen CRM:iin: tietojen yhtenäinen koodaus		
5. Miten tietosuojan liittyvät asiat mielestäsi saataisiin osaksi jäsenpalvelujen käyttäjiä?	<ul style="list-style-type: none">- Osaksi CRM-käsikirjaa- "Huomioi tässä kohden tämä tietosuoja- asia" -ruutu		<ul style="list-style-type: none">- Koulutuksen käynnöt: ruokavalio, syntymäaika yms tarpeettomien tietojen deletointi. Syntymäaika koulutusosallistumisen alle (riittäkö?)- Palauteiden käsittely / sähköpostin minimointi			
6. Millä tavalla olet kiinnostunut olemaan mukana tietosuojatyössä?	<ul style="list-style-type: none">- Salasanat henkilötietoja sisältävien excelien siirroissa > vaihtaminen 4 krt vuodessa- Verkkokauppa ja kirjatilaukset					
MUUTA KESKUSTELUSSA ESIIN NOUSSEITTA						
7. Muita aiheeseen liittyviä, keskustelun aikana esiin nousseita ajatuksia tai kysymyksiä.	<ul style="list-style-type: none">- Vastaukset siirretty kohtaan 4 siltä osin kuin kuuluvat sinne!					5. Muita aiheeseen liittyviä, keskustelun aikana esiin nousseita ajatuksia tai kysymyksiä
Koodaukset, näistä lisää toisaalla *	-		<ul style="list-style-type: none">- Myyntikiellon syyt – eroamisen syyt	-		-
Palauteiden käsittely	-		<ul style="list-style-type: none">- Palauteet: sähköpostit tallessa? Asiakshistoria arvokasta? Miten palautteita käsitellään?	-		-
Omien tietojen tarkastusoikeus Kts myös tietojen luovutus, asiakkuuden päättäminen	-			<ul style="list-style-type: none">- Omien tietojen tarkistus: maksuhistoria kuuluu asiakkaalle- Maksuhistoria voi olla väärä > jäsenyys siirretty puolison nimiin tai kuolinselälle; jos lehti meneekin jollekin muulle, c/o-osoite- Muutosjäsenyys: muistutpanoihin laitetaan yrityksen nimi. Olisiko jäsennumero parempi? > Yhtenäinen tallennustapa muistutpanoissa- VJ jäsenno yrityksen nimi > VJ jäsenno henkilön nimi- Postitusyrityksen kesätauko hyvän kauppatavan vastaista- Kirjattauksissa paljon virheitä	<ul style="list-style-type: none">- Kuluttajien tieto oikeuksista lisäätynyt- Toisaalta huolehtaa, miten huolimattomia ihmiset ovat tietojensa kanssa	
Alihankinta / Seesam	-			-		
Käyttöoikeudet	-			<ul style="list-style-type: none">- CRM:n käyttöoikeuksien hallinta- CRM pääkäyttäjä / peruskäyttäjä, jos kuuluu johonkin ryhmään, saa automaattisesti ko ryhmän käyttöoikeudet- Käyttöoikeuksista päättää talousjohtaja- Lawyer omat käyttöoikeudet ja hallinta > CRM-pääkäyttäjä ja kirjanpitäjät- Juristit toimivat Lawyerissa / toimeksiantojen laskutus > laskuissa ei arkaluontoista tietoa eli vastaava tietosisältö kuin CRM	-	
Loki	-			<ul style="list-style-type: none">- Vaihteessa kaikki tallennukset näkyvät keskuksen nimissä > voi olla kuka vaan- Ohjelmat avautuvat vain kotikoneella, ongelmia, jota ei ole toistaiseksi saatu ratkaistua	-	

			<ul style="list-style-type: none"> - Timecon, lokitieto - CRM ja Lawyer lokitieto tallennuksesta, ei katselusta (mahdoton ja toiminnan kannalta tarpeeton?) - Neuvontapalvelun lokitieto > edellyttääkö asetus kertomaan asiakshistorian tallennuksesta tai siitä, ettei sitä tallenneta. Esim. jäsenen tai muun asiakkaan neuvontapalveluun soittaminen 			
	-		-	<ul style="list-style-type: none"> - Jälkimmäinen liian tehokasta = aikakauslehdet eivät jätä rauhaan > ollaan varovaisempia ja epäluuloisempia - Pelätään lisäladuja, varmistellaan kokonaisuutta - Ei haluta liittyä, sitoutumisenpelko (ei ole parin kuukauden kokeilua vaihtoehtona) - Kysytään usein, miten pääsee eroon - Haluatko eroon puhelinmyynnistä – sähköpostit > eivät sitten toimikaan > ärtymystä, epäluuloa - Toisaalta Veronmaksajien jäsenyyttä ei edes pidetä puhelinmyyntinä! 		

*) Eroamisen syyt, vanhentuneen tiedon poistaminen CRM:stä erillisessä prosessissa

YLEISTÄ VERONMAKSAJIEN / VEROTIETO OY:N HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYSTÄ

Veronmaksajain Keskusliitto ry / Verotieto Oy (yhdessä Veronmaksajat) toimii sekä henkilöiden että yritys- ja yhteisöasiakkaiden kanssa. Jäljempänä tässä dokumentissa on Veronmaksajien asiakas- ja markkinointirekisterin selosteet.

ASIAKASREKISTERIN SELOSTE

1. Rekisterinpitäjä

Veronmaksajain Keskusliitto ry / Verotieto Oy
Kalevankatu 4
00100 Helsinki
Y-tunnus 0202568-2

2. Rekisterinpitäjän yhteyshenkilö

XXXX
Puh. YYYY
(postiosoite sama kuin rekisterinpitäjällä)

3. Rekisterin nimi

Veronmaksajain Keskusliitto ry / Verotieto Oy:n asiakasrekisteri

4. Henkilötietojen käyttötarkoitus

Henkilötietojen käsittelyn perusteena on yhdistyksen jäsenyys, asiakas-, asiointi- tai sidosryhmäsuhde tai muu asiallinen yhteys sekä suostumus tai toimeksianto.

Tietojen käsittelyn tarkoituksena on Veronmaksajien tarkoitukseen liittyvät jäsen- ja sidosryhmäpalvelut ja toiminnot kuten jäsenlehden postitus, neuvonta-, edunvalvonta- ja yhteisöpalvelut, koulutukset, tapahtumat ja julkaisut sekä näihin liittyvä laskutus, asiointi, ylläpito, hoitaminen, kehittäminen, analysointi, viestintä ja markkinointi eri kanavissa. Veronmaksajat käyttää jäsenviestinnän ja jäsenmarkkinoinnin tietojen käsittelytehtävien tekniiksessä, kaupallisessa tai operatiivisessa toteuttamisessa Veronmaksajien lukuun henkilötietolain 5 §:ssä tarkoitetulla tavalla toimivia alihankkijoita.

5. Rekisterin tietosisältö

Rekisteri sisältää rekisteröidyn tarpeelliset yksilöintitiedot sekä muut rekisterin käyttötarkoituksen kannalta tarpeelliset tiedot. Rekisterissä käsitellään seuraavia tietoja:

Perustiedot: Nimi ja osoitetiedot, puhelinnumero, sähköpostiosoite, syntymävuosi, kieli, sukupuoli ja muut tarvittavat yhteystiedot, kiinnostus-, jäsenyys- ja asiantuntijuustiedot sekä markkinoinnin lupa- ja kieltotiedot.

Muut tiedot: Veronmaksajien kohdassa 4 kuvattuun toimintaan ja palveluihin sekä markkinointiin ja viestintään liittyvät tarpeelliset tiedot kuten palvelu-, käyttö-, laskutus-, asiointitiedot ja autentikointitiedot.

6. Säännönmukaiset tietolähteet

Henkilötiedot kerätään rekisteröidyltä itseltään sopimuksen tekemisen yhteydessä, verkkopalvelun omat tiedot -osiossa, tuotteiden tai palveluiden käytön yhteydessä sekä asiakaspalvelun yhteydessä. Tietoja voidaan myös kerätä, tallentaa ja päivittää osoite-, päivitys- tai muita vastaavia palveluita tarjoavien rekisterinpitäjien rekistereistä tai muista vastaavista luotettavista lähteistä.

7. Tietojen luovutus ja siirto

Henkilöiden tietoja voidaan luovuttaa henkilötietolain rajoissa.

Asiakasrekisteristä voidaan käsittelytarkoituksen loputtua siirtää tietoja Veronmaksajien markkinointirekisteriin henkilölain sallimissa rajoissa.

8. Rekisterin suojaus

Rekisteriä käyttävät ainoastaan henkilöt, joiden toimenkuvaan sen käyttö nimenomaisesti kuuluu. Tietokannat ja niiden varmuuskopiot sijaitsevat lukituissa tiloissa ja ne on suojattu palomurein, salasanoin ja muin teknisin suojakeinoin.

9. Evästeet

Veronmaksajat käyttää verkkopalvelussaan evästeitä palvelujen toteuttamiseksi ja helpottamaan palvelujen käyttöä. Käyttäjää ei voida tunnistaa pelkkien evästeiden avulla. Evästeitä ja niiden avulla kerättäviä tietoja käytetään myös verkkopalvelun käytettävyyden ja käytön analysoimiseksi, käytön seurantaan ja palvelun kehittämiseksi. Käyttäjä voi hallinnoida evästeitä selaimen eväste-toimintojen avulla.

10. Tarkastus- ja kiello-oikeus

Rekisteröidyllä on oikeus tarkistaa häntä koskevat asiakasrekisterissä olevat tiedot. Kirjallinen tarkastuspyyntö tulee lähettää allekirjoitettuna rekisteriasioista vastaavalle henkilölle (kohta 2). Tarkastuspyyntö voidaan esittää myös henkilökohtaisesti rekisterinpitäjän toimipaikassa yllä mainitussa osoitteessa. Tarkastuspyynnön voi tehdä kerran vuodessa maksutta.

Rekisteröidyllä on oikeus kieltää tietojensa käyttäminen suoramainontaan, etämyyntiin tai muuhun suoramarkkinointiin sekä mielipide- ja markkinatutkimukseen.

11. Tiedon korjaaminen

Rekisteröity voi muuttaa ja korjata omia tietojaan tunnistautuneena Veronmaksajien verkkopalvelussa tai ottamalla yhteyttä jäsenpalveluun.

MARKKINOINTIREKISTERIN SELOSTE

1. Rekisterinpitäjä

Veronmaksajain Keskusliitto ry / Verotieto Oy
Kalevankatu 4
00100 Helsinki
Y-tunnus 0202568-2

2. Rekisterinpitäjän yhteyshenkilö

XXXX

Puh. YYYY

(postiosoite sama kuin rekisterinpitäjällä)

3. Rekisterin nimi

Veronmaksajain Keskusliitto ry / Verotieto Oy:n markkinointirekisteri

4. Henkilötietojen käyttötarkoitus

Rekisterin sisältämiä henkilötietoja voidaan käyttää henkilötietolain sallimin tavoin Veronmaksajien suoramarkkinointiin, mielipide- tai markkinatutkimukseen tai muihin näihin rinnastettaviin osoitteellisiin lähetyksiin sekä tähän toimintaan liittyvään asiointiin eri kanavissa. Veronmaksajat käyttää markkinoinnin tietojen käsittelytehtävien teknisessä, kaupallisessa tai operatiivisessa toteuttamisessa Veronmaksajien lukuun henkilötietolain 5 §:ssä tarkoitettulla tavalla toimivia alihankkijoita.

5. Rekisterin tietosisältö

Rekisterissä käsitellään seuraavia tietoja:

Nimi ja osoitetiedot, puhelinnumero, sähköpostiosoite, syntymävuosi, kieli, sukupuoli ja muut tarvittavat yhteystiedot, kiinnostus-, jäsenyys- ja asiantuntijuustiedot sekä markkinoinnin lupa- ja kieltotiedot.

6. Säännönmukaiset tietolähteet

Henkilötietoja kerätään pääasiassa rekisteröidyltä itseltään, yritysten tai henkilöiden julkistamista omista henkilötietolähteistä sekä siirretään henkilötietolain puitteissa Veronmaksajien asiakasrekisteristä sen jälkeen, kun asiallinen yhteys on katkennut. Tietoja voidaan henkilötietolain puitteissa myös kerätä, tallentaa ja päivittää osoite-, päivitys- tai muita vastaavia palveluita tarjoavien rekisterinpitäjien rekistereistä tai muista vastaavista luotettavista lähteistä.

7. Tietojen luovutus ja siirto

Henkilöiden tietoja voidaan luovuttaa henkilötietolain rajoissa, jotka ovat sopusoinnussa rekisterin käyttötarkoituksen ja henkilötietolain säännösten kanssa. Asiakasrekisterin tietoja voidaan siirtää markkinointirekisteriin sen jälkeen, kun asiallinen yhteys on katkennut.

8. Rekisterin suojaus

Rekisteriä käyttävät ainoastaan henkilöt, joiden toimenkuvaan sen käyttö nimenomaisesti kuuluu. Tietokannat ja niiden varmuuskopiot sijaitsevat lukituissa tiloissa ja ne on suojattu palomurein, salasanoin ja muin teknisin suojakeinoin.

9. Evästeet

Veronmaksajat käyttää verkkopalvelussaan evästeitä palvelujen toteuttamiseksi ja helpottamaan palvelujen käyttöä. Käyttäjää ei voida tunnistaa pelkkien evästeiden avulla. Evästeitä ja niiden avulla kerättäviä tietoja käytetään myös verkkopalvelun käytettävyyden ja käytön analysoimiseksi, käytön seurantaan ja palvelun kehittämiseksi. Käyttäjä voi hallinnoida evästeitä selaimen eväste-toimintojen avulla.

10. Tarkastus- ja kiello-oikeus

Rekisteröidyllä on oikeus tarkistaa häntä koskevat asiakasrekisterissä olevat tiedot. Kirjallinen tarkastuspyyntö tulee lähettää allekirjoitettuna rekisteriasioista vastaavalle henkilölle

(kohta 2). Tarkastuspyyntö voidaan esittää myös henkilökohtaisesti rekisterinpitäjän toimipaikassa yllä mainitussa osoitteessa. Tarkastuspyynnön voi tehdä kerran vuodessa maksutta.

Rekisteröidyllä on oikeus kieltää tietojensa käyttäminen suoramainontaan, etämyyntiin tai muuhun suoramarkkinointiin sekä mielipide- ja markkinatutkimukseen.

11. Tiedon korjaaminen

Rekisteröity voi muuttaa ja korjata omia tietojaan tunnistautuneena Veronmaksajien verkkopalvelussa tai ottamalla yhteyttä jäsenpalveluun.

Liite 6. Lomake asiakasrekisterin tietojen luovutuksesta

VERONMAKSAJAT <i>Puolenpitoa.</i>	
Asiakas	Tilauspäivä / Toimituspäivä
Yhteyshenkilö / Tilaaaja	Viite / Käyttötarkoitus
Laskutusosoite	Toimitusosoite
TULOSETTAVAT TIEDOT (ruksaa tarvittavat kohteet)	
Nimi ja nimen jatke	
Lähiosoite	
Postinumero ja postitoimipaikka	
Maa ulkomaisissa osoitteissa	
Puhelinnumero	
Y-tunnus	
Henkilökuntaluokka	0 - 9 10 - 49 50 - 99 yli 100
Muut tiedot:	
TIEDOSTOMUOTO (ruksaa tarvittavat kohteet)	
Excel	
Teksti, erotusmerkinä	sarkain pilkku Kenttäotsikot tallennettu
KERÄTTÄVÄT TIEDOT (ruksaa tarvittavat kohteet)	
Aktiivijäsenyys oletuksena	passiivit
* ikä (ei löydy kaikilta), synt.vuodet	
* sukupuoli (ei koodattu kaikille)	mies nainen
Yritysjäsenet	
Veroutusten tilaajat	
TaxFaxin tilaajat	
Ulkomaiset mukaan	
Puhelinnumero; oletusarvona kaikki	Vain puhelinnumerolliset
Postinumeroalue(et), ellei kaikki	
Muut rajaavat tekijät:	
Veronmaksajille markkinointieston ilmoittaneet jätetään automaattisesti haun ulkopuolelle.	
Osoitteiston nimi: Veronmaksajain Keskusliitto ry / Verotieto Oy:n asiakasrekisteri	
Rekisterin pitäjän osoite: Kalevankatu 4, 00100 HELSINKI	
Toivottu toimitusaika	Osoitteiston käyttöajankoh
Laskutus	
Vaihto; sopimus, mihin perustuu	
Osoitteiston tilaaja/käyttäjä vastaa siitä, että yllä tilattua osoitteistoa käytetään vain kerran edellä main tarkoitukseen ilmoitettuna ajankohtana ja ettei tietoja jälleenmyydä tai käytetä muulla tavoin myöhem Käytön jälkeen rekisteri ja siitä mahdollisesti tehdyt työkopiot tuhoetaan.	
Veronmaksajat • Kalevankatu 4, 00100 Helsinki • puh. (09) 618 871 • fax (09) 608 087 • www.veronmaksajat.fi	

Liite 7. Suunnitelma tietosuoja-asetukseen valmistautumisesta

Tehtävä	Tekijä	Vaihe
Tietosuoja-asetukseen perehtyminen	Markkinointipäällikkö Johto	Käynnissä
Rekisteriselosteiden päivitys tietosuoja-selosteiksi	Markkinointipäällikkö	Valmis 12/2017
Jäsenpalvelun perehdyttäminen arjen tietosuojaan	Markkinointipäällikkö	Käynnissä – 06/2018
CRM-käyttöohjeen päivittäminen tietosuoja huomioiden	Jäsenpalvelu Markkinointipäällikkö	Käynnissä, valmis 04/2018
Tietosuojadokumentointi asiakkuuden elinkaaren kannalta, linkitys CRM-käyttöohjeeseen	Luonnos jäsenpalvelu ja markkinointipäällikkö Päätökset johto	Käynnissä, valmis 04/2018
Henkilötietojen käsittelyyn liittyvä riskikartoitus ja sen dokumentointi	Luonnos markkinointipäällikkö Päätökset johto	Käynnissä, valmis 04/2018
Jäsenhankintaan liittyvien palvelusopimusten päivitys, tietosuojaliitteiden tekeminen	Markkinointipäällikkö yhdessä johdon ja yhteistyökumppanien kanssa	Käynnissä, valmis 04/2018
Henkilötietoja sisältävien tiedostojen siirtoihin liittyvät salaukset	IT-kumppani Markkinointipäällikkö	12/2017
Asiakkaiden informointi verkkopalveluissa: verkkolomakkeiden tekstien tarkistaminen ja linkittäminen päivitettyyn tietosuoja-selosteeseen	Markkinointipäällikkö Viestintäpäällikkö	01/2018 – 04/2018